



وزارت نیرو
شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

"گزارش تحلیلی عملکرد شاخص های عمومی و اختصاصی

سال ۱۳۹۸ در مقایسه با سالهای گذشته "

معاونت منابع انسانی و تحقیقات

عنوان نشریه	گزارش تحلیلی عملکرد شاخص های عمومی و اختصاصی شرکت در سال ۱۳۹۸ و مقایسه با سالهای گذشته
مسئول تدوین	زین العابدین باجلوند
همکاران	آقای بهزاد شکوری
تاریخ انتشار	مهرماه ۹۹

فهرست موضوعی

شماره صفحه	عنوان
۸	فصل اول : کلیات ، تبیین ماموریتها و شرح وظایف واحد استانی دستگاه اجرایی .
۹-۱۱	برش استانی تفام نامه برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی.
۱۲	برش استانی شاخص های اختصاصی دستگاه اجرایی.
	تبیین ابعاد دستگاه اجرایی(ساختار و تشکیلات تفصیلی- نیروی انسانی- تعداد خدمات و فرایندها-
۱۳-۱۸	اعتبارات هزینه ای و تملک داراییهای سرمایه ای طی ۳ سال منتهی به سال ۱۳۹۷).
۱۹	اهداف و اهم اقدامات مصوب برنامه عملیاتی دستگاه اجرایی سال ۱۳۹۷.
۲۰-۲۳	اقدامات اصلاحی انجام شده براساس نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷.
۲۴	فصل دوم: تحلیل وضعیت موجود و عملکرد شاخص های عمومی سال ۱۳۹۷ در مقایسه با سالهای گذشته.
۲۵-۲۶	برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت
۲۷-۲۹	محور شفافیت مدیریت مالی
۳۰-۳۲	بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری
۳۳-۳۴	محور مدیریت سرمایه انسانی
۳۵-۳۷	گزارش تحلیلی محور سرمایه انسانی
۳۸-۴۱	شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان در سال ۹۷
۴۲-۴۹	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری
۵۶-۶۲	محور مدیریت عملکرد
	فصل سوم: تحلیل وضعیت موجود و عملکرد شاخص های اختصاصی به تفکیک شهرستانها سال ۱۳۹۷ در
۶۳-۷۳	مقایسه سالهای گذشته
	فصل چهارم: آسیب شناسی و جمع بندی مسایل و موانع تحقق اهداف و برنامه ها به تفکیک شاخصهای عمومی
۷۴-۷۷	و اختصاصی.
	فصل پنجم: برنامه عملیاتی(اهداف و اهم فعالیتها) پیشنهادی سال ۱۳۹۸ به تفکیک شاخصهای عمومی و
۷۸-۱۳۱	اختصاصی.

شماره صفحه	فهرست جداول
۹-۱۱	برش شاخص های عمومی شرکت های زیرمجموعه وزارت نیرو
۱۲	برش استانی شاخص های اختصاصی شرکت
۱۵	نیروی انسانی
۱۶-۱۷	لیست خدمات و فرایندها
۱۸	اعتبارات تملک دارایی ها طی سالهای ۹۷-۹۵ به تفکیک طرح
۱۹	اهم اهداف مصوب و اقدامات برنامه عملیاتی دستگاه اجرایی ۹۷
۲۰-۲۳	اقدامات اصلاحی انجام شده بر اساس نتایج ارزیابی عملکرد سال ۹۷
۲۵	محور مهندسی نقش و ساختار دولت؛ سال ۹۷-۹۶
۲۷	جدول محور شفافیت و مدیریت مالی
۳۰	جدول بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری
۳۳-۳۴	جدول گزارش تحلیلی مقایسه نتایج ارزیابی سال های ۹۵-۹۴
۳۸	جدول شاخص های اجرایی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان در سال ۹۷
۴۰	جدول شاخص دوره های آموزشی
۴۲	جدول برنامه صیانت عمومی از حقوق مردم و سلامت اداری
۵۵	جدول داده های مربوط به نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع
۵۶	شاخص استقرار نظام ارزیابی عملکرد سال ۹۷
۵۷	مقایسه نتایج ارزیابی سال های ۹۷-۹۵
۵۹	وضعیت کلی و عملکرد دستگاه اجرایی سال ۹۷ در مقایسه با سالهای گذشته
۶۰	عملکرد دستگاه های اجرایی در شاخص های عمومی به تفکیک محورها سال ۹۷
۶۶	جدول وضعیت ارزیابی شاخص های اختصاصی سال ۹۷
۷۳	مقایسه نتایج ارزیابی شاخص های اختصاصی سال ۹۷ با نتایج

	ارزیابی سالهای ۹۵ و ۹۶ در سطح شرکت
۷۵	جدول نتایج ارزیابی سال ۹۶
۷۶-۷۷	مقایسه روند میزان تحقق اهداف در شاخص های اختصاصی طی سالهای ۹۵ تا ۹۷
۷۹-۸۱	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور مهندسی نقش و ساختار دولت در سال ۹۸
۸۲-۸۵	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری
۸۶-۸۸	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور مدیریت سرمایه انسانی
۸۹-۹۱	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری
۹۲-۱۲۶	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
۱۲۷-۱۲۹	جداول مربوطه برنامه عملیاتی محور استقرار مدیریت عملکرد

شماره صفحه	فهرست نمودارها
۱۴	ساختار و تشکیلات تفصیلی شرکت؛ چارت مصوب
۲۷	نمودار محور شفافیت و مدیریت مالی
۴۱	نمودار شاخص سرمایه انسانی محور آموزش
۴۳	نمودار برنامه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
۴۴	نمودار سری زمانی خودارزیابی و نتایج نهایی ارزیابی شاخصهای عمومی طی ۴ سال گذشته
۵۰-۵۴	نمودارهای گزارش تحلیلی میز خدمت
۵۸	نمودار تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه
۶۰	نمودار مقایسه ای عملکرد دستگاه اجرایی
۶۱	نمودار دستگاه اجرایی در شاخص های عمومی به تفکیک محور ها سال ۹۷
۶۲	نمودار مقایسه ای نتایج ارزیابی سال های ۹۷-۹۵
۶۵	نمودار شاخص های اختصاصی شهرستانهای تابعه در سال ۹۷
۶۷	نمودار وضعیت شاخص های اختصاصی سال ۹۷
۶۸-۷۲	نمودار های تفکیکی شاخص های اختصاصی شهرستانهای تابعه در سال ۹۷
۷۵	نمودار نتایج ارزیابی سال ۹۶
۱۲۷	نمودار سری زمانی خود ارزیابی شاخص های عمومی طی ۵ سال گذشته

پیشگفتار

.....

.....

مدیر کل / مدیر عامل / مدیر استان قزوین

مهمترین محورهای عملیاتی برنامه ریزی شده

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

بر اساس اهداف بودجه سال ۱۳۹۷

کتابچه برنامه عملیاتی بدلیل حجیم بودن پیوست می باشد .

۱-۲- برش استانی تقام نامه برنامه جامع اصلاح نظام اداری دستگاه اجرایی

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ شرکت آب و فاضلاب استان قزوین براساس تفاهم نامه ابلاغی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	۵۰	۵۰
۱/۱	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی	درصد	عدم مصداق	۲۵
۱/۲	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	عدم مصداق	۲۰
۱/۳	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
۱/۴	محور توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)			
۲	ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	۴	۲۰
۲/۱	ارائه خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	۴	۴۰
۲/۲	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	۴	۱۵
۲/۳	استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۴	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	۱۲	۵۰
۲/۵	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۶	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۷	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۸	مشارکت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۹	اتصال به سامانه رصد	درصد	عدم مصداق	۲۰
۲/۱۰	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۱۱	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)			
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۳/۱	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	عدم مصداق	۶۰
۳/۲	تناسب شغل و شاغل	درصد	عدم مصداق	۱۰
۳/۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	درصد	۲۰	۳۵
۳/۴	اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۵	ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	درصد	۱۰۰	۲۰
۴	محور شفافیت و مدیریت مالی (۶۰ امتیاز)			
۴/۱	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۳۰
۴/۲	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰
۵	محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (۹۰ امتیاز)			
۵/۱	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۲	ثبت اطلاعات و تقاضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه های اجرایی)	درصد	عدم مصداق	۲۰
۵/۳	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۶	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز)			
۶/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۷	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۰۰ امتیاز)			
۷/۱	استقرار نظام ارزیابی عملکرد	درصد	۱۰۰	۸۰
۷/۲	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰

۳-۱ - برش استانی شاخص های اختصاصی دستگاه اجرایی در سال ۹۸

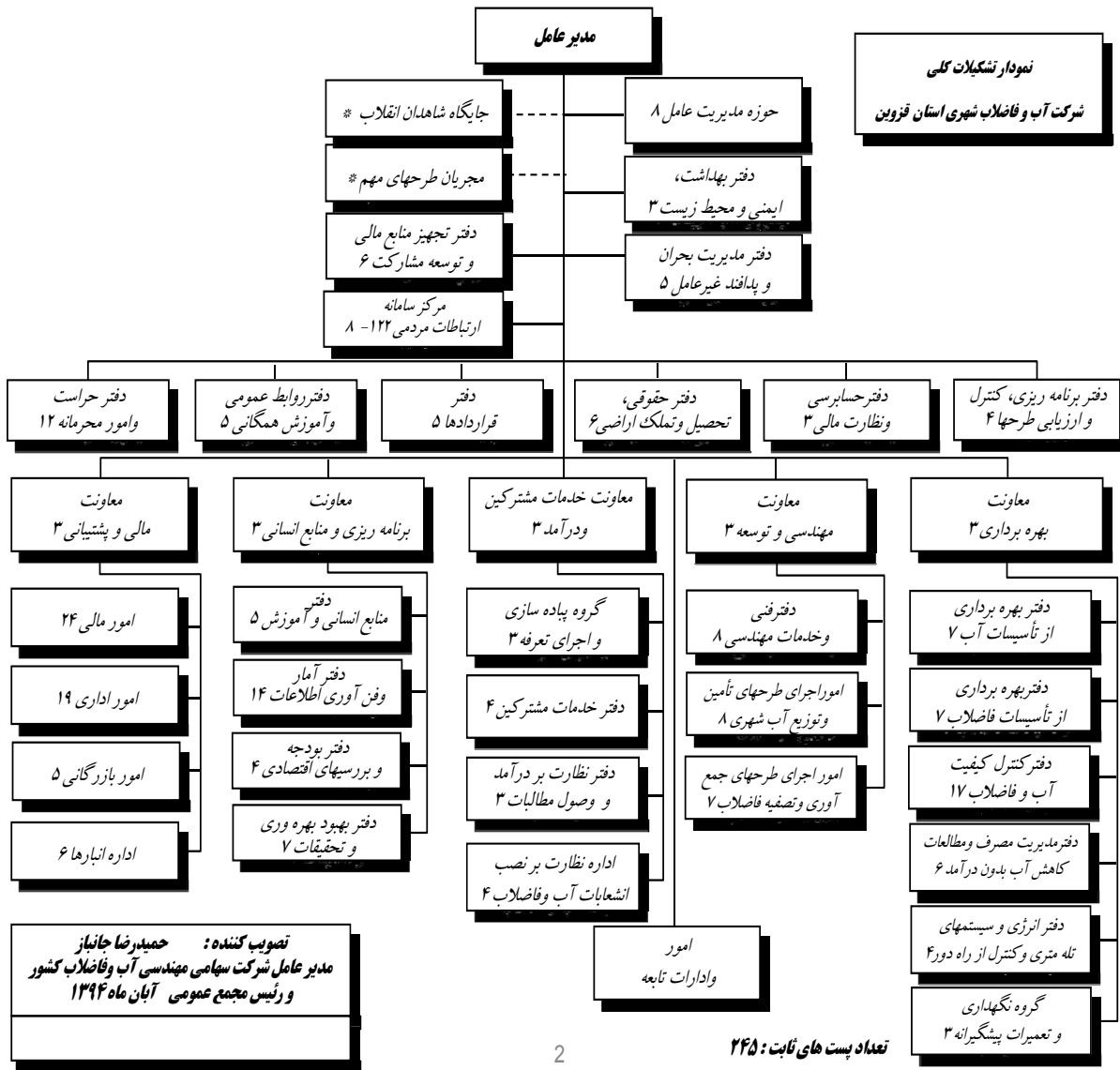
برش استانی شاخص های اختصاصی سال ۱۳۹۸

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

امتیاز	هدف استاندارد	واحد سنجش	شاخص	محور
۳۵۰	۱۰۰	درصد	جمعیت تحت پوشش	تامین آب شرب
۲۰۰	۶۳	درصد	جمعیت تحت پوشش فاضلاب	
۱۵۰	۷۳۳۰	مترمکعب در شبانه روز	احداث تصفیه خانه فاضلاب	
۱۷۰	۱۷/۳	درصد	آب بدون درآمد	تولید آب ، پساب ، کیفیت آب شرب ، ارتقای بهره وری در تاسیسات آب
۱۳۰	۱	شهر	اجرای برنامه ایمنی آب	
۱۰۰۰				جمع

۴-۱- تعیین ابعاد دستگاه اجرایی (ساختار و تشکیلات تفصیلی - نیروی انسانی - تعداد خدمات و فرایندها - اعتبارات هزینه ای و تملک داراییهای سرمایه ای طی ۳ سال منتهی به سال ۱۳۹۷)

چارت و ساختار سازمانی



- آمار نیروی انسانی

جدول شماره ۲ جدول وضعیت نیروی انسانی بر اساس مقطع تحصیلی و نوع قرار داد (دائم و مدت معین) در پایان سال ۱۳۹۷

ردیف	نوع استخدام	دکتر	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	زیر دیپلم	جمع
۱	دائم	۰	۳۲	۷۴	۷	۲۲	۱۹	۱۵۴
۲	مدت معین	۰	۷	۴۹	۱۳	۶	۱	۷۶
۳	قرارداد مدت معین*	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
جمع کل نیروهای دائم + مدت معین + مدت معین *		۰	۳۹	۱۲۴	۲۰	۲۸	۲۰	۲۳۱
۱	خدماتی تامین نیرو	۰	۰	۱	۰	۳	۱	۵
۲	حجمی	۰	۰	۸	۱۰	۱۶	۱۷	۵۱
۳	سایر (طرحی)	۰	۶	۱۱	۱	۰	۰	۱۸
جمع سایر قراردادهای		۰	۶	۲۰	۱۱	۱۹	۱۸	۷۴
جمع کل نیروهای موجود		۰	۴۵	۱۴۴	۳۱	۴۷	۳۸	۳۰۵

- لیست خدمات و فرایندها

فهرست خدمات دستگاههای اجرایی استان - دارای شناسنامه و کد خدمت

ردیف	نام دستگاه اجرایی	کد خدمت	عنوان خدمت	کد زیر خدمت	عنوان زیر خدمت	ارائه خدمت در سطح استان		توضیحات
						بلی	خیر	
۱	شرکت آب و فاضلاب استان قزوین	۱۵۰۳۱۴۵۲۰۰۰	واگذاری انشعاب آب و فاضلاب	۱۵۰۳۱۴۵۲۱۰۰	واگذاری انشعاب آب	✓		
۲	" "			۱۴۰۲۱۴۵۲۱۰۱	واگذاری انشعاب فاضلاب	✓		
۳	" "	۱۵۰۳۱۴۵۳۰۰۰	خدمات پس از واگذاری انشعاب آب و فاضلاب	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۰	نصب سیفون اضافی	✓		
۴	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۶	مشاهده سوابق مشترک	✓		
۵	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۱	قطع و وصل	✓		
۶	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۸	آزمایش کنتور	✓		
۷	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۴	ظرفیت قراردادی انشعاب	✓		
۸	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۳	صورتحساب میان دوره	✓		
۹	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۲	جمع آوری انشعابات	✓		
۱۰	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۶	تفکیک آب بهاء	✓		
۱۱	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۲	تغییر مشخصات(نام و ...)	✓		
۱۲	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۰	تغییر کاربری	✓		
۱۳	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۵	تغییر قطر	✓		
۱۴	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۹	تعویض کنتورهای خراب	✓		
۱۵	" "			۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۴	بررسی صورتحساب	✓		

		✓	فروش آب تانکری	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۹		" "	۱۶
		✓	انتقال مالکیت انشعاب آب (استعلام)	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۱		" "	۱۷
		✓	تغییر مکان وسایل اندازه گیری (انتقال کنتور، انتقال انشعاب)	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۰۷		" "	۱۸
		✓	پیشنهادات انتقادات و بررسی شکایات	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۸		" "	۱۹
		✓	اعلام کارکرد کنتور	۱۵۰۳۱۴۵۳۱۱۵		" "	۲۰

- اعتبارات تملک دارایی ها طی سالهای ۹۵-۹۷ به تفکیک طرح

مبالغ به میلیارد ریال

۱۳۹۷	۱۳۹۶	۱۳۹۵	کد طرح/سال
۱۰۴۰۵۵	۷۱۰۲۳	۷۱۰۲۳	۱۵۰۳۰۰۳ ژ ۰۱۲
۲۱۲۹۵۰	۶۷۰۵۶	۶۷۰۵۶	۱۵۰۳۰۰۲ ژ ۰۵۴
۱۳۸۳۵۸	۶۳۹۵۷	۶۳۹۵۷	۱۳۰۷۰۰۲ ژ ۰۷۳
۸۰۰۰	۱۰۰۰۰	۱۰۰۰۰	۱۳۰۷۰۰۲ ژ ۰۰۲
۵۰۰۰۰	۱۷۲۴۸۶	۱۷۲۴۸۶	۱۵۰۳۰۰۲۱۳۴
۴۲۵۰۰	۱۲۰۷۶۸	۱۲۰۷۶۸	۱۵۰۳۰۰۲۰۵۸
۵۵۵۸۶۳	۵۰۵۲۹۰	۵۰۵۲۹۰	جمع کل

۱-۵- اهم اهداف مصوب و اقدامات برنامه عملیاتی دستگاه اجرایی سال ۱۳۹۷

شرح فعالیت	واحد	بودجه مصوب	عملکرد یکساله	درصد تحقق نسبت به بودجه
میزان تولید آب	هزار مترمکعب	۷۶۸۵۰	۸۱۲۵۷	۱۰۶
تعداد انشعاب آب واگذار شده	فقره	۶۶۱۲	۷۸۱۱	۱۱۸
تعداد انشعاب فاضلاب واگذار شده	فقره	۱۱۱۷۴	۹۳۹۱	۸۴
اصلاح شبکه آب آشامیدنی	کیلومتر	۱۵/۵	۱۶/۷	۱۰۸
توسعه شبکه آب آشامیدنی	کیلومتر	۳۳/۵	۱۷/۳۳	۵۲
جمع لوله گذاری آب	کیلومتر	۴۹	۳۴/۰۳	۶۹
اجرای خط انتقال آب	کیلومتر	۳/۲	۸/۳	۲۵۹
احداث و توسعه شبکه فاضلاب	کیلومتر	۲۰	۴۰/۵۳	۲۰۲
آب بهاء و آبونمان آب	میلیون ریال	۳۳۱۰۲۷	۴۰۴۲۷۱	۱۲۲
کارمزد دفع و آبونمان فاضلاب	میلیون ریال	۱۴۲۲۷۵	۱۳۳۴۶۱	۹۴
حق انشعاب آب و هزینه نصب	میلیون ریال	۱۰۵۲۱۰	۲۵۷۹۶۹	۲۴۵
حق انشعاب فاضلاب و هزینه نصب	میلیون ریال	۱۰۱۳۶۹	۱۴۶۵۸۷	۱۴۵
اجرای دوره‌های آموزشی	نفر ساعت	۲۱۳۰۰	۱۴۹۱۵	۷۰

آسیب شناسی و بررسی نقاط ضعف و عدم تحقق اهداف در سال ۹۶ و ارائه برنامه اصلاحی بمنظور رفع عدم انطباقها

تاریخ جلسه	نقاط ضعف و قابل بهبود	برنامه اصلاحی	برنامه مرتبط	مسئول اجرا	تاریخ	وضعیت اجرا	نتایج حاصله
۱۳۹۷/۰۵/۰۲	وضعیت استقرار میز خدمت در ستاد و مراکز شهرستانها	استمرار و بهبود وضعیت میز خدمت با توجه به دستورالعملهای ابلاغی	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	آقای آقاری		در حال اجرا	میز خدمت در نواحی امور مشترکین و در ستاد شرکت مستقر شده و طی دوره های سه ماهه مورد پایش قرار گرفته و فرمهای نظر سنجی تکمیل شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به سازمان مدیریت ارسال می گردد (۳)
	اصلاح فرایندها	در محور توسعه الکترونیک نقاط قابل بهبود: اصلاح فرآیندها و استقرار میز خدمت	برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی	خانم تیموری		در حال اجرا	مستند تهیه شده اصلاح فرایندها بروز گردید.
	تهیه نرم افزار آموزشی	محور مدیریت سرمایه انسانی: باتوجه به نظر ارزیاب محترم مقرر شد کل فرایند آموزش تحت پوشش نرم افزار مورد نظر قرارگیرد	برنامه مدیریت سرمایه انسانی	آقای آذری_آقای شکوری		در حال اجرا	مقرر گردید نرم افزار ره آورد طوس این خواسته را اجرا نماید.
	عدم ثبت درست و به هنگام معاملات عمرانی در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	محور شفافیت و مدیریت مالی: مقرر شد تعداری از خریدهای استعلامی ۲-۳ هم در سامانه ثبت گردد همچنین جلسه ای آموزشی برای تقسیم کار توسط واحد قراردادها برای روز پنجشنبه هماهنگ گردد	برنامه خدمات عمومی و فضای رقابتی	خانم نورمحمدی و خانم ساداتی		مستمر	کلیه معاملات عمرانی در سامانه تدارکات وارد شده است.

ذیحساب شرکت صورتهای مالی طرحهای عمرانی را در موعد مقرر آماده و در سامانه مربوطه وارد نموده است .	اجرا شده	مهرماه ۹۷	خانم نورمحمدی	برنامه خدمات عمومی و فضای رقابتی	در شاخص اجرای حسابداری تعهدی نیز ذیحسابی محترم به رعایت دستورالعمل ها و ارسال گزارشات به اقتصاد دارایی و ثبت در سامانه مربوطه در موعد مقرر ملزم گردید	عدم ثبت به هنگام حسابداری تعهدی در سامانه
گذرواژه و نام کاربری از اداه کل اموراتقتصادی و دارایی اخذ گردیده و ماژول مربوطه در پورتال سازمانی با عنوان بهبود فضای کسب و کار ایجاد شده است .	اجرا شده	بهمن ماه ۹۷	خانم نورمحمدی	برنامه خدمات عمومی و فضای رقابتی	محور بهبود فضای کسب و کار : مقرر شد مطابق بندهای شیوه نامه برای سال ۹۷ توسط خانم ثقفی اقدام گردد	
گزارش تحلیلی کاهش زمان رسیدگی به شکایات توسط مسول رسیدگی به شکایات تهیه و ارائه شده است (در سامانه بارگذاری شده است)	اجرا شده	مستمر	آقای آقایی	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	محور ارتقا سلامت اداری با مسؤلیت پذیری و پاسخگویی : شاخص رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد : مقرر گردید برای سال ۹۷ در جهت کاهش زمان رسیدگی به شکایات در حد زیر ۱۰ روز برنامه ریزی گردد	عدم تحقق زمان پاسخگویی به شکایات در ۱۰ روز
طی چندین مکاتبه با مدیران شهرستان این موضوع تاکید گردید . در شهرستانای البرز و بوئین زهرا و قزوین اقدامات موثری انجام گردیده است	در حال اجرا	مستمر	آقای آقایی	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	در خصوص مناسب سازی فضاهای اداری برای استفاده معلولین و جانبازان نیز مقرر گردید در امورات تابعه در طبقات هم کف سرویس بهداشتی مناسب جهت استفاده معلولین و جانبازان (فرنگی) بروز گردد	عدم تحقق شاخهای مناسب سازی فضای اداری برای معلولین و جانبازان

<p>پیگیری و اخذ شاخصهای عمومی در قالب تفاهم نامه وزارت نیرو و برش استانی شاخصها (۹)</p>	<p>اجرا شده</p>	<p>خانم دانشور</p>	<p>برنامه نظارت و ارزیابی</p>	<p>گزارش خود ارزیابی توسط دبیران محترم ارائه و مقرر شد محور ۱ : در صورت عدم شمول نبودن شاخص اول برنامه واگذاری ها تهیه و در کمیته ساختار و کمیسیون توسعه مدیریت مصوب گردد همچنین گزارش تحلیلی تهیه گردد شاخص دوم تفویض اختیار از شرکت مهندسی ، گزارش تحلیلی از نتایج تفویض اختیار ارائه گردد شاخص سوم تفویض اختیار از ستاد به شهرستانها در کمیته تصویب و گزارش تحلیلی انجام شود محور ۴ : سامانه تدارکات ، کلیه معاملات باید بارگزاری شود محور ۵ : بهبود فضای کسب و کار : دادور سامانه پاسخگویی به شکایات کسب و کار که باید در کمتر از ۷ روز پاسخ داده شود</p>	<p>گزارش خود ارزیابی شش ماهه اول توسط دبیران کمیته ها</p>	<p>۱۳۹۷/۰۹/۱۷</p>
<p>اجرا شده</p>	<p>خانم تیموری</p>	<p>برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی</p>	<p>محور ۲ : دولت الکترونیک و هوشمند سازی : پیگیری تفاهمات با وزارت نیرو از شرکت مهندسی ، در مورد شاخص های جدید از تهران استعلام گردد</p>			
<p>تعداد افراد مشمول جهت اخذ گواهی نامه احراز شایستگی به دفتر خانم داناتیان معرفی شده اند . (۱۰)</p>	<p>اجرا شده</p>	<p>تا پایان سال</p>	<p>برنامه مدیریت سرمایه انسانی</p>	<p>محور ۳ : سرمایه انسانی: شاخص شایسته سالاری در انتخاب مدیران و بهره گیری از تولنمدی های زنان و جوانان : میانگین سنی مدیران در سال ۹۷ به ۹۶ باید کمتر باشد ضوابط داخلی وزارت نیرو برای این شاخص از شرکت مهندسی اخذ گردد</p>		
<p>شهرستانهای البرز و بوئین زهرا و قزوین اقدامات موثری (ساخت سرویس بهداشتی استاندارد استفاده معلولین و جانبازان و ..) انجام داده اند در ستاد نیز سانسور نصب گردید</p>	<p>در حال اجرا</p>	<p>آقای آقاری</p>	<p>برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری</p>	<p>محور ۶ : سلامت اداری : اولویت مناسب سازی فضای اداری جهت استفاده معلولین ابلاغ جهت اجرا به مدیران شهرستان</p>		

شاخصهای اختصاصی برای هرفرد در حوزه معاونتهای مختلف تهیه و پس از تایید خود فرد و مدیر مافوق جهت اجرا ابلاغ شده است	درحال اجرا		خانم دانشور	برنامه نظارت و ارزیابی	محور ۷: استقرار مدیریت عملکرد گزیده ای از برنامه عملیاتی و اقدامات طی سال در این شاخص گنجانده شود		
بازرسی های ماهانه انجام میشود گزارشات پیوست می باشد. (۱۱)	اجرا شده		آقای آقالری	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	در خصوص میز خدمت حضوری خانم کریمی گزارش بازرسی خود را ارائه نمودند و مقرر گردید در میز خدمت ستاد اطلاع رسانی خدمات انجام شود (بسته اطلاع رسانی) و میز خدمت شهرستانها بصورت ماهانه توسط مسئول میز خدمت بازرسی بعمل آید.		

فصل دوم:

تحلیل وضعیت موجود و

عملکرد شاخص های عمومی

سال ۱۳۹۷ در مقایسه با سالهای

گذشته

مهندسی نقش و ساختار دولت

سال ۹۷	سال ۹۶	واحد سنجش	عنوان شاخص	درصد
عدم مصداق	عدم مصداق	درصد	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکه‌های حرفه ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	۱/۱
عدم مصداق	عدم مصداق	درصد	اجرای برنامه توانمند سازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیتها	۱/۲
عدم مصداق	۲۵	درصد	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکز زدایی	۱/۳
عدم مصداق	۲۰	درصد	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف	۱/۴
عدم مصداق	عدم مصداق	درصد	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی	۱/۵
عدم مصداق	--	درصد	پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری	۱/۶
عدم مصداق	--	درصد	کاهش پست های سازمانی	۱/۸ ارائه پیشنهاد و پیگیری وظایف از حوزه مرکزی درخصوص
عدم مصداق	--	درصد	کاهش پستهای مدیریت	
عدم مصداق	۴۵	جمع		

نقاط قوت:

- ۱- امکان ارائه خدمات با کیفیت بهتر و زمان کمتر توسط بخش خصوصی
- ۲- ایجاد تسهیلات و دسترسی بیشتر شهروندان و جلب رضایت مشتری
- ۳- کاهش تصدی گری و کوچک سازی بخش دولتی
- ۴- منطقی نمودن حجم و اندازه دولت (چابکسازی بدنه دولت)

نقاط ضعف:

- ۱- کوچک بودن شهرها یا استان انگیزه پیمانکاران را جهت انجام کار کاهش داده است
- ۲- پراکندگی شهرها با افزایش هزینه دسترسی همراه است
- ۳- تعداد محدود پیمانکاران بهره برداری
- ۴- عدم پیمانکاران مجرب در امور مشترکین

نقاط بهبود:

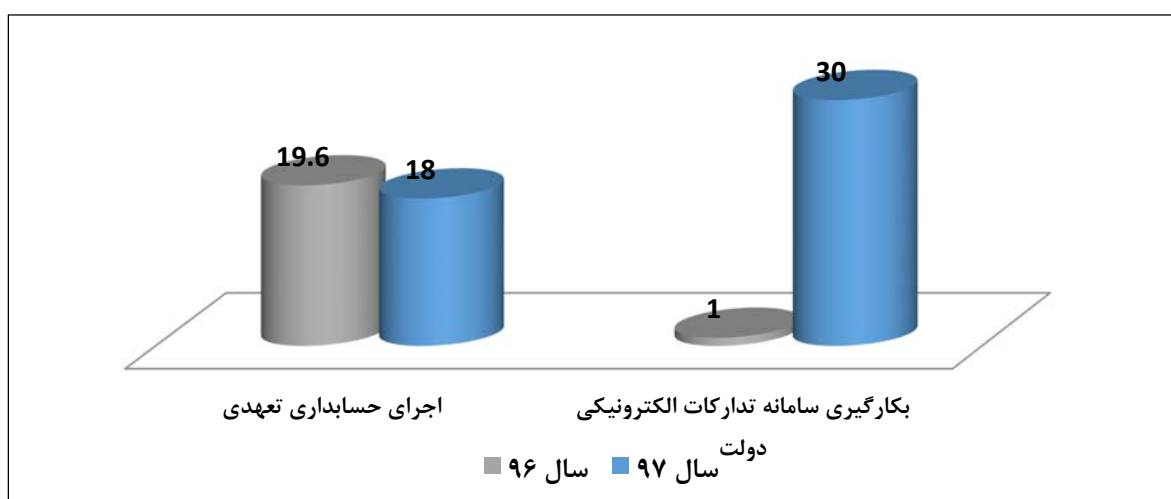
- ۱- فرایند رقابت
- ۲- افزایش شفافیت
- ۳- طراحی خوب در زمینه ریسک
- ۴- کارایی و نوآوری بخش خصوصی

اقدامات اصلاحی انجام شده:

- ۱- تجمیع فرایندهای قابل واگذاری به پیمانکاران در شهرهای کوچک بمنظور جلب پیمانکاران (تجمیع قراردادهای امور مشترکین و امداد و حوادث)
- ۲- استفاده از همکاران بازنشسته به عنوان پیمانکار بدلیل آگاهی و تسلط بر امور
- ۳- در خصوص واگذاری وظایف از ستاد به دستگاه، طی مکاتبه ای با دفتر جناب آقای خشایی کلیه تفویض اختیارات (قدیمی و جدید) را خواستار شده و ایشان پاسخ نامه را ارسال نمودند و در کمیته ساختار مطرح گردید
- ۴- در خصوص واگذاری وظایف به شهرستانها نیز طی مکاتبه ای از معاونین محترم کلیه وظایف واگذار شده و قابل واگذاری دریافت و پس از تصویب در کمیته ساختار به مدیران شهرستانها جهت اجرا ابلاغ گردید.
- ۵- کلیه شاخصهای محور ساختار در سال ۹۷ عدم مصداق اعلام گردید.

❖ محور شفافیت مدیریت مالی

شفافیت و مدیریت مالی				
ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	سال ۹۶	سال ۹۷
۴/۱	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۹,۶	۱۸
۴/۲	بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	درصد	۱	۳۰
	جمع		۲۰,۶	۴۸



نقاط قوت:

- ۱- استفاده از نرم افزار آروین رایان سیستم.
- ۲- گزارشها به موقع ارائه ودرسیستم ثبت میگردد.
- ۳- گزارش صورتهای مالی بموقع تهیه ودرمجمع عمومی به تصویب میرسد.
- ۴- ارائه گزارش مطلوب ازطرف سازمان حسابرسی.

نقاط ضعف:

- ۱- عدم ارائه موافقتنامه و تخصیص طرحهای عمرانی ازطرف سازمان مدیریت برنامه ریزی
- ۲- طولانی بودن بررسی ورسیدگی وتایید توسط سازمان حسابرسی
- ۳- ثبت صورتهای مالی در سامانه پس از تایید سازمان حسابرسی انجام میگردد.
- ۴- عدم اطلاع رسانی وسیع و عدم آموزش لازم در سطح پیمانکاران و تامین کنندگان جهت استفاده و بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت
- ۵- در مناقصات مربوط به خرید مناقصه گزار مختار می باشد در چارچوب قانون برگزاری مناقصات براساس جدول اقلام در خواستی برنده هر ردیف را که کمترین قیمت پیشنهادی را لحاظ نموده بعنوان برنده مناقصه اعلام نماید ولی در سامانه این امکان وجود ندارد و بایستی برنده بر طبق پایین ترین قیمت پیشنهادی برای کلیه اقلام اعلام شود و اگر مناقصه گزار برای هر ردیف برنده بخواهد اعلام کند بایستی برای هر ردیف از اقلام مناقصه جداگانه ای برگزار نماید و این مسئله برخلاف تبصره ۳ بند ۳ ماده ۲ قانون برگزاری مناقصات بوده و در حقیقت آوردن معامله به نصاب پایین تر می باشد (شکست معامله)
- ۶- امکان لینک و بارگذاری صورت وضعیت ها و قرارداد با استفاده از برنامه های تدبیر و تک وجود ندارد و باید تک تک آیتم ها به سختی و تنها براساس شرح جستجو وارد سامانه شود که انجام کار را بسیار دشواری نماید.
- ۷- ورود آیتم ستاره دار دارای روند بسیار طولانی بوده به نحوی که اگر در لیست سازمان برنامه و بودجه موجود نباشد باید یک روند طولانی جهت تعریف و ابلاغ آن طی شود.
- ۸- آیتم های فهرست بهایی براساس حروف الفبا چیدمان شده است و با توجه به ارائه و بررسی صورت وضعیت ها براساس شماره آیتم انجام می شود ، به همین دلیل ورود صورت وضعیت به سامانه بسیار طولانی و زمانبر و خارج از حوصله کاربر می باشد.
- ۹- با توجه به ثبت و تایید اسناد مناقصه توسط مسئول ثبت مناقصه (کارشناس قراردادها) و ارجاع مستقیم به مقام تشخیص (مدیر عامل) ، نقشی برای مدیر قراردادها جهت رویت و تایید اسناد مناقصه و قرارداد در سامانه وجود ندارد .

نقاط بهبود:

- ۱- ارائه به موقع موافقتنامه و تخصیص اعتبارات عمرانی
- ۲- کاهش زمان رسیدگی صورتهای مالی توسط سازمان حسابرسی بطوریکه در مهلت مقرر جهت اخذ امتیاز در سامانه ثبت گردد.

- ۳- باتوجه به مشکلات ذکر شده برای بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت که باید برای رفع برخی از موارد مطابق قانون برگزاری مناقصات و برخی مطابق شرایط عمومی پیمان و برخی دیگر مطابق نرم افزار تکسا یا تدبیر و یا اصلاح نرم افزار اقدامات لازم صورت پذیرد.
- ۴- تعریف نقش مدیر قراردادها در سامانه تدارکات الکترونیک دولت.

اقدامات اصلاحی انجام شده:

- ۱- اجرای برنامه مدیریت سبز در سطح شرکت در زمینه مصرف آب و برق و کاغذ و سوخت (کلیه مستندات پیوست میباشد) شامل شناسایی نقاط پر مصرف و انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مربوطه که اثر بخشی لازم را داشته باشد.
- ۲- بررسی و اعلام مشکلات بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت در راستای رفع مشکلات اجرایی استفاده از سامانه و همچنین آموزش پیمانکارانی که توان اجرایی لازم را دارند جهت شرکت در مناقصه و کاهش قیمت تمام شده پروژه ها با ایجاد رقابت برای شرکت تعداد بیشتر پیمانکاران.

بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری					
ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	سال ۹۶	سال ۹۷	
۱	بهبود فضای کسب و کار	پیشنهاد تنقیح قوانین و مقررات دستگاه اجرایی به منظور بهبود محیط کسب و کار در راستای اجرای تبصره بند ۱ ماده ۳ قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور	کیفی	۱	-
		تغییر در سیاست‌ها و مقررات به منظور بهبود محیط کسب و کار مطابق بند الف ماده ۲۲ قانون برنامه ششم توسعه	کیفی	۲	-
		اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص هر گونه تغییر سیاستها، مقررات و رویه های اقتصادی در زمان مقتضی قبل از اجراء، از طریق رسانه های گروهی استانی مطابق ماده ۲۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	کیفی	۴	-
		تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه، مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	بلی/خیر	۲	-
		تعیین، شناسایی و اولویت بندی مشکلات بخش خصوصی، اعم از مجوزها و فرآیندها در سطح ملی مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار توسط دستگاه	کیفی	عدم مصداق	-
		تسهیل فرآیند صدور مجوزهای دستگاه با تایید هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مطابق ماده ۵۷ قانون رفع موانع تولید/کاهش زمان صدور مجوزها	کیفی	۱۰	-
		پاسخ به سؤالات و بررسی مطالبات و شکایات نمایندگان تشکل‌ها و فعالان اقتصادی توسط دستگاه اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار همچنین سازمان‌ها و ادارات کل آن‌ها در مراکز استان	کیفی	۲	-
		پیاده سازی و بکارگیری سامانه دریافت، انعکاس و پیگیری رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)	درصد	-	۲۵
		پیاده سازی و بکارگیری سامانه مرکز فوریت‌های بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور)	درصد	-	۱۵
		۲	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	عدم مصداق
ارائه اطلاعات مورد نیاز کارگروه ساماندهی فضاهای اداری	کیفی			عدم مصداق	
اجرای مصوبات کارگروه ساماندهی فضاهای اداری	کیفی			عدم مصداق	
۸	عدم مصداق				
۳	مدیریت سبز	مدیریت مصرف آب	بر اساس	۸,۵۵	
		مدیریت مصرف انرژی	چک	۸	
		آموزش و فرهنگ سازی	لیست	۷	
		مدیریت پسماند و کاغذ	ارزیابی	۵	

نقاط قوت:

- ۱- کاهش مصرف آب مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۱۰ درصد به نسبت سال قبل
- ۲- کاهش مصرف انرژی مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۲۴ درصد به نسبت سال قبل
- ۳- کاهش مصرف کاغذ مصرفی اداری از طریق اتوماسیونی نمودن حجم زیادی از فعالیتها و فرهنگ سازی در خصوص استفاده مجدد از کاغذهای یک رو سفید
- ۴- انبارگردانی سالانه واحد انفورماتیک و تحویل پسماندهای الکترونیک به شهرداری در راستای حفاظت از محیط زیست
- ۵- استفاده از نظرات دقیق و کارشناسی همکاران در سیستم نظام پیشنهادی شرکت در زمینه بهینه سازی مصرف انرژی در ساختمانهای اداری و تاسیسات شرکت از طریق اعلام فراخوان و اجرایی نمودن پیشنهادهای پذیرفته شده

نقاط ضعف:

- ۱- عدم عضویت نماینده این شرکت در کارگروه رفع موانع تولید
- ۲- عدم تهیه شناسنامه برای کلیه قوانین و مقررات کشور
- ۳- عدم انتشار و اطلاع رسانی در خصوص تناقضات و شناسنامه قوانین و مصوبات مجلس
- ۴- وجود چند سامانه موازی جهت ثبت درخواست و رسیدگی به شکایات که اختلال در بهره وری و تصمیم گیری را در پی خواهد داشت.

نقاط بهبود:

- ۱- برگزاری دوره آموزشی برای کاربران سامانه داور و یاور جهت استفاده هرچه بیشتر از سامانه
- ۲- فراهم نمودن شرایط اجرای میز خدمت در سایت شرکت آب و فاضلاب استان قزوین
- ۳- فراهم نمودن شرایط ارائه خدمات از طریق تلفن همراه، پست الکترونیک، سایت شرکت و پیامک
- ۴- اطلاع رسانی و ارائه توضیحات در زمینه نحوه درخواست خدمت و ارائه خدمات
- ۵- اطلاع رسانی در خصوص واگذاری انشعابات آب و فاضلاب و خدمات پس از واگذاری
- ۶- فراهم نمودن ثبت پیشنهادات در سایت شرکت
- ۷- افزایش کیفیت خدمت رسانی و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری شرکت از طریق سامانه ۱۲۲
- ۸- کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به درخواست های مردمی از طریق سامانه ۱۲۲

ارائه پیشنهاد:

- ۱- برگزاری جلسات مشترک با دستگاهها و تهیه و تبیین دستورالعمل اقدام بر اساس سند آمایش استان و طرحهای تفصیلی شهری
- ۲- برگزاری جلسات توجیهی و آموزشی برای نمایندگان دستگاهها جهت آموزش و توجیه پنجره واحد سرمایه گذاری
- ۳- اضافه نمودن لایه های نرم افزار پنجره واحد سرمایه گذاری بر اساس سند توسعه و آمایش استان و طرحهای تفصیلی
- ۴- برگزاری جلسات توجیهی با محوریت آینده نگری و ساختار اجرایی مناطق استان در جهت هدایت و پذیرش طرحهای سرمایه گذاری و صدور مجوزهای مربوطه

۵- نظارت و پایش پیشرفت مجوزهای اخذ شده و لغو و جایگزینی درخواست های اولویت دار (در صورت عدم توجیه موارد بدون پیشرفت و اقدام)

محور مدیریت سرمایه انسانی

«گزارش تحلیلی مقایسه نتایج ارزیابی شاخص سرمایه انسانی (۱۳۹۴-۱۳۹۵)»

سال ۹۵				سال ۹۴				عنوان شاخص
درصد تحقق	عدم مصداق	امتیاز خود ارزیابی	سقف امتیاز	درصد تحقق	عدم مصداق	امتیاز مکتسبه	سقف امتیاز	
۱۰۰	-	۲۰	۲۰	۱۰۰	۲۰	۲۰	۲۰	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان
۱۰۰	-	۲۰	۲۰	-	۳۰	-	۲۰	تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای قراردادی مزاد تا سقف تعیین شده قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه
-	۳۰	-	۳۰	-	۲۰	-	۳۰	اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکت های خصوصی طرف قرارداد رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری
-	۲۰	-	۲۰	-	-	-	۲۰	ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه
۱۰۰	-	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	۱۰	۱۰	نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری ساماندهی فعالیت های پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری
۱۰۰	-	۵۵	۵۵	۹۴,۲	-	۳۷,۷	۴۰	اجرای برنامه های آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزشی کارکنان برگزاری دوره های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی
۱۰۰	-	۳۵	۳۵	۱۰۰	-	۳۵	۳۵	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران اجرای ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات

«گزارش تحلیلی مقایسه نتایج ارزیابی شاخص سرمایه انسانی (۱۳۹۶)»

درصد تحقق	عدم مصداق	امتیاز مکتسبه	سقف امتیاز	عناوین زیر شاخصها	
	عدم مصداق			شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	۱
۱۰۰	-	۱۲	۱۲	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	۲ شاخص تناسب شغل و شاغل
	عدم مصداق			رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	
۱۰۰	-	۱۶	۱۶	رعایت ضوابط ارتقاء	
۱۰۰	-	۴۰	۴۰	شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندیهای زنان و جوانان	۳
۱۰۰	-	۱۲	۱۲	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	۴ شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان
۱۰۰	-	۱۲	۱۲	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان (رسمی ، پیمانی، قراردادی) براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزشی و سرانه آموزش پیش بینی شده	
۱۰۰	-	۲۴	۲۴	ارزشیابی اثر بخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	
۸۵	-	۱۰,۲۰	۱۲	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	

گزارش تحلیلی محور سرمایه انسانی

اولین شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی عدم مصداق می باشد.

دومین شاخص تناسب شغل و شاغل که ۳ زیر شاخه دارد. شامل:

اولین زیر شاخه در این محور انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی با سقف امتیاز ۱۲ به کل امتیاز در سال ۹۶ دست یافت و در سالهای قبل در سال ۹۳ هیچ امتیازی را نتوانسته بود کسب کند که با تمهیدات لازم در سال ۹۴ و ۹۵ به مانند سال ۹۶ از کل امتیاز بهره برد.

دومین زیر شاخه رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع عدم مصداق می باشد.

سومین زیر شاخه در این شاخص رعایت ضوابط ارتقاء بود که کل امتیاز در این محور مورد ارزیابی شده به دست آمد که در این مورد نیز شاخه جدیدی بود که در سالهای قبل مورد ارزیابی نبوده است.

سومین شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندیهای زنان و جوانان نیز شاخص نو و جدیدی بود که توانست در این شرکت سقف امتیاز را به دست آورد.

درصد تحقق	عدم مصداق	امتیاز مکتسبه	سقف امتیاز	عناوین زیر شاخصها	
			عدم مصداق	شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	۱
۱۰۰	-	۱۲	۱۲	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	۲ شاخص تناسب شغل و شاغل
			عدم مصداق	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	
۱۰۰	-	۱۶	۱۶	رعایت ضوابط ارتقاء	
۱۰۰	-	۴۰	۴۰	شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندیهای زنان و جوانان	۳

نقاط قوت :

- ۱- ارتقاء درجه حرفه ای شرکت
- ۲- استفاده از نیروهای دانشگاهی و متخصص و مرتبط با شغل
- ۳- جلوگیری از جذب نیرو به صورت سفارشی

نقاط ضعف :

- ۱- عدم برگزاری منظم آزمونهای استخدامی بطور سالیانه
- ۲ طولانی بودن فرآیند بکارگیری نیروی انسانی از زمان برگزاری آزمون تا شروع بکار در شرکت (این فرآیند خارج از شرکت طی میشود)
- ۳- عدم جانشین پروری مناسب

نقاط بهبود:

- ۱- برگزاری آزمون فقط بین نیروهای بومی استان
- ۲- تسهیل و تسریع در فرآیند برگزاری و جذب نیرو (پیشنهاد به شرکت مادر تخصصی)
- ۳- برگزاری سالانه آزمون استخدامی متناسب با ریزش نیروهای هر سال
- ۴- ایجاد انگیزه لازم برای بازنشستگی پیش از موعد مشاغل کارگری
- ۵- تهیه و اجرای دستورالعمل جانشین پروری مدیران

شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان در سال ۹۷

ردیف	عناوین زیر شاخصها	سقف امتیاز	امتیاز مکتسبه	عدم مصداق	درصد تحقق
۴	شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	۱۰	۱۰	-	۱۰۰
		۱۰	۱۰	-	۱۰۰
		۲۰	۲۰	-	۱۰۰
		۱۰	۹	-	۹۰

در این شاخص که به ۴ زیر شاخه تقسیم می گردد:

۱- اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران براساس برنامه مصوب سالانه که این شرکت در این ردیف با سقف امتیاز ۱۰ مورد ارزیابی قرار گرفت تمامی امتیاز را به صورت کل و کامل در یافت نمود که در مقایسه با سالهای قبل از سال ۹۳ تا ۹۶ هر ساله این امتیاز به صورت صد در صد بوده و تنها در سال ۹۴ به علت کمبود منابع مالی توانست ۹۴٫۲ درصد امتیاز را کسب نماید که با توجه به پیش بینی های معقولانه و تخصیص مورد نیاز این نقطه ضعف در سال ۹۴ در سالهای ۹۵٫۹۶ و ۹۷ به درجه عالی و کامل رسید و در این خصوص جزء بهترینها در بین شرکتهای آب وفاضلاب می باشد .

۲- زیر شاخه دوم اجرای دوره آموزشی مصوب کارکنان (رسمی ،پیمانی، قراردادی) می باشد. در قالب برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزشی و سرانه آموزش پیش بینی شده بوده که باسقف امتیاز ۱۰ امتیاز مکتسبه این بخش نیز ۱۰ و کامل بوده و تمامی هدفهای تعیین شده را به عمکرد عالی تبدیل نمود که این زیر شاخص نیز در سالهای ۹۳-۹۶ به منوال قبل و عالی انجام پذیرفته است.

۳- ارزشیابی اثربخشی دوره ها در برنامه آموزشی مصوب سالانه که زیر شاخه سوم در شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان بود نیز در ۴ سطح تعیین شده انجام پذیرفت. در بین شرکتهای و دستگاههای اجرایی استان نیز جزء اولین شرکتهایی بود که اثربخشی سطح ۴ را نیز انجام داده بود.

۴- تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان واستقرار مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن زیر شاخص چهارم بود که با عدد ۱۰ وزن داده شده بود که با توجه به جدید بودن این زیر مجموعه این شرکت در تهیه شناسنامه آموزشی برای هریک از کارکنان، کلیه کارها را به صورت سیستمی انجام پذیرفته بود که نقطه قابل بهبود شناخته شد که این روند درسالهای آتی تکمیل تر خواهد شد.

نقطه قوت :

برنامه ریزی از انتهای هر سال و پیش بینی های لازم برای سال بعد و هم اندیشی و تعامل همیشگی با شرکت مادر تخصصی و شرکتهای دیگر را میتوان نام برد.

نقاط ضعف:

بیشترین موردی که به نظر می رسد جدی نگرفتن عده محدودی از همکاران یا مدیران برای حضور فراگیران در دوره می باشد که این امر مورد تحلیل و بررسی قرا گرفت و کلیه کلاسها به ساعات غیر اداری منتقل گردید.

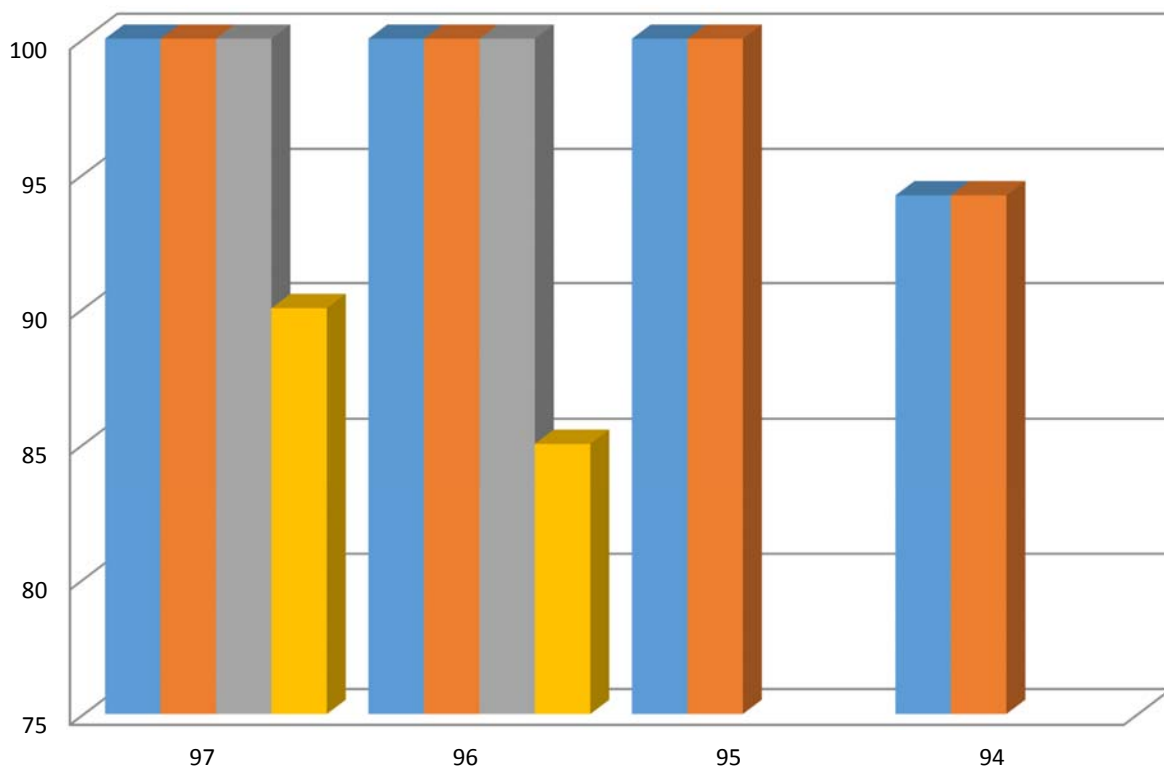
نقاط قابل بهبود :

همکاری معاونتها و مدیران محترم در خصوص پیش بینی دوره های تخصصی لازم رای زیر مجموعه حوزه مورد سرپرستی میتواند این واحد را در بالابردن سطح علمی هر واحد به توفیقهایی بیش از پیش نائل نماید.

شاخص دوره های آموزشی

شاخص دوره های آموزشی				
عناوین	۹۴	۹۵	۹۶	۹۷
اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	۹۴,۲	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان (رسمی ، پیمانی، قراردادی) براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزشی و سرانه آموزش پیش بینی شده	۹۴,۲	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
* ارزشیابی اثر بخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	-	-	۱۰۰	۱۰۰
* تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	-	-	۸۵	۹۰

شاخص سرمایه انسانی محور آموزش



■ اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده

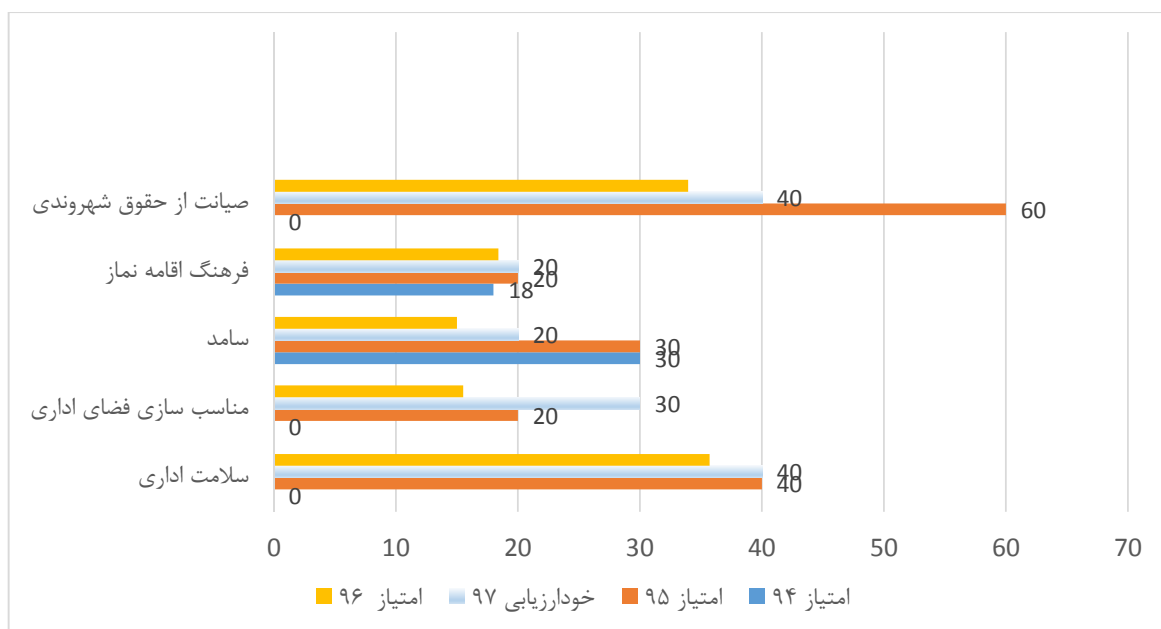
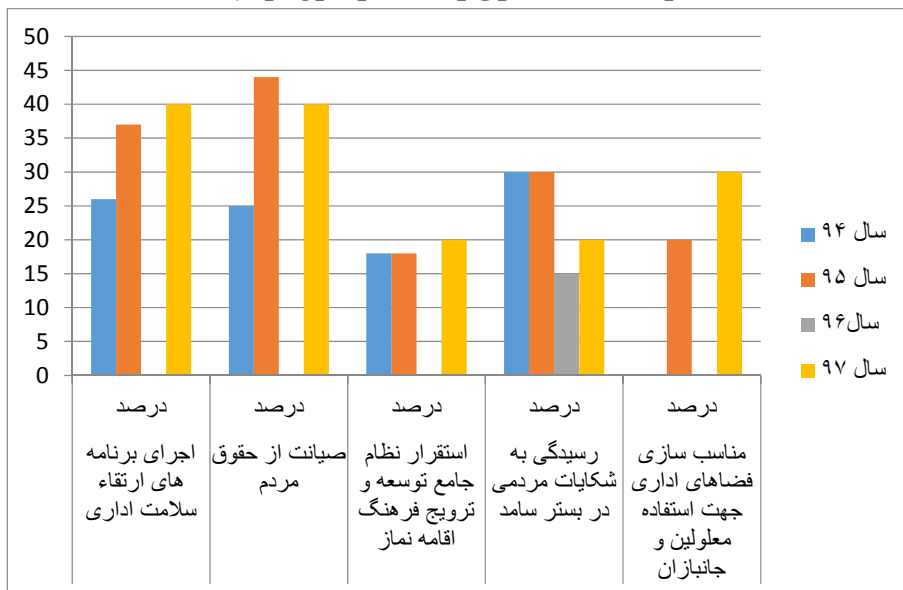
■ اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان (رسمی ، پیمانی، قراردادی) براساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزشی و سرانه آموزش پیش بینی شده

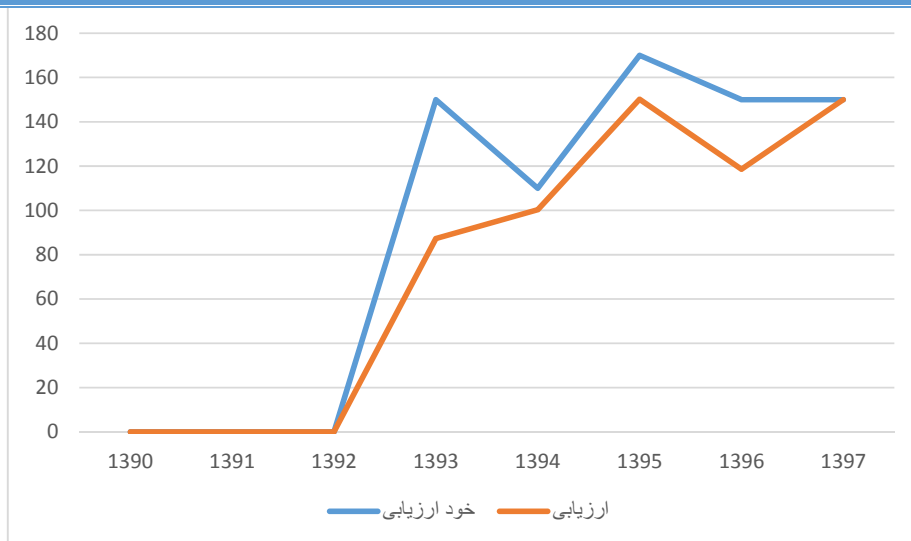
■ * ارزشیابی اثر بخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه

■ * تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن

برنامه صیانت عمومی از حقوق مردم و سلامت اداری						
ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶	سال ۹۷ خود ارزیابی
۵/۱	اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری	درصد	۲۶/۶	۳۷/۲۵	۳۵/۷۱	۴۰
۵/۲	صیانت از حقوق مردم	درصد	۲۵/۷	۴۴/۹	۳۳/۹۵	۴۰
۵/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۸	۱۸	۱۸/۴	۲۰
۵/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۳۰	۳۰	۱۵	۲۰
۵/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	-	۲۰	۱۵/۵۱	۳۰
جمع						
					--	
	امتیاز سال محور		۱۱۰	۱۷۰	۱۵۰	۱۵۰
	امتیاز کسب شده		۱۰۰/۳	۱۵۰/۱۵	۱۱۸/۵۷	امتیاز نهایی اعلام نشده است

برنامه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم





نمودار سری زمانی خودارزیابی و نتایج نهایی ارزیابی شاخصهای عمومی طی ۴ سال گذشته

اقدامات انجام شده:

- ✓ نصب منشور اخلاقی
- ✓ نصب تابلو مشخصات کارکنان در امور آبفای آبیک بطور کامل
- ✓ خرید دستگاه پوز جهت خدمات مشترکین شهر نرجه
- ✓ شناسایی و راه اندازی اداره آب چوبیندر
- ✓ خرید ملزومات رفاهی از قبیل صندلی انتظار، فلاکس، جهت برخی از ادارات مطابق با چک لیست کارگروه بازرسان طرح تکریم (ثابت برگه)
- ✓ اهداف رمپ جهت ماسب سازی نحوه ورود و خروج معلولین و جانبازان در مراکز و شهرهای زیر مجموعه
- ✓ تهیه صندوق فرم نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع
- ✓ بازرسی از ادارات تابعه با توجه به چک لیست حقوق شهروندی
- ✓ بهبود و اصلاح فرآیندهای مرتبط با مشتری با هدف کاهش هزینه، سرعت انجام کار و افزایش کارایی
- ✓ اطلاع رسانی زمان ارائه خدمات در پورتال شرکت
- ✓ استقرار سامانه مکانیزه رسیدگی به شکایات در سایت شرکت
- ✓ اطلاع رسانی گردش کار زمان انجام کار در پورتال شرکت
- ✓ اعلام آدرس ستاد مرکزی شرکت و ساختمانها امور از طریق پورتال شرکت
- ✓ پیش بینی فرد جایگزین عوامل پیمانکاران ارائه خدمات حضوری به مشترکین در متن مرخصی و مأموریت
- ✓ استقرار درگاه دریافت پیشنهادات مردمی از طریق پورتال شرکت
- ✓ ساماندهی فضای اداری در حد امکان
- ✓ برگزاری دوره آموزشی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ✓ تشکیل جلسات کارگروه مبارزه با رشوه به صورت ماهیانه براساس جدول زمانبندی مشخص طی سال

- ✓ شناسایی گلوگاههای فساد و نقاط آسیب پذیر و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه لیست مشاغل حساس شرکت و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه چک لیست بازرسی از گلوگاههای فساد
- ✓ بازرسی از گلوگاههای فساد در سطح شرکت براساس چک لیست تهیه شده و ارائه گزارش به رئیس کارگروه
- ✓ راهنمایی و ارشاد مراجعین
- ✓ برگزاری همایشها، کارگاههای آموزشی
- ✓ تولید یا حمایت از آثار علمی ، هنری و فرهنگی
- ✓ فضا سازی و تبلیغات محیطی (استند های طرح عفاف و حجاب و اطلاع رسانی)
- ✓ نظارت بر اجرای دستور العمل لباس مشاغل
- ✓ برگزاری مسابقات قرآنی ویژه فرزندان همکار وزارت نیرو
- ✓ تشویق یاوران نماز فعال طبق دستور العمل
- ✓ برگزاری مراسمات مذهبی طبق دستور العمل
- ✓ ارسال منشور عفاف و حجاب سازمان به کلیه همکاران از طریق کارتابل
- ✓ مشاوره توسط امامان جماعت شهرستانها هفته ای نیم ساعت
- ✓ اطلاع رسانی عفاف و حجاب و مسائل خانوادگی در ماهنامه تسنیم
- ✓ تجلیل از خانواده های شهدا و ایثارگران
- ✓ اهدا چادر به فرزندان دختر و اهداء هدیه به پسران همکاران که به سن تکلیف رسیده اند
- ✓ اهدا کتاب به همکاران به مناسبت های مختلف
- ✓ کسب رتبه شایسته تقدیر، با عنایت به ارزیابی انجام شده توسط ستاد اقامه نماز
- ✓ رسیدگی به شکایات، پیشنهادهای و مشکلات مردم
- ✓ پاسخگویی سریع و رسیدگی مؤثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان
- ✓ به حداقل رساندن فاصله زمانی ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه
- ✓ ایجاد یک بانک اطلاعاتی جامع از کلیه درخواستها و مشکلات گردآوری شده
- ✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- ✓ طبقه بندی و اولویت بندی موضوعات شکایات

نقاط ضعف کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی :

ردیف	عنوان : سلامت اداری	توضیحات
۱	عدم اجرایی نمودن کامل راه حل‌های اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر براساس مصوبه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	
۲	عدم احصاء نقاط ضعف هر گلوگاه و تعیین برنامه های بهبود جهت رفع آن در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و ابلاغ برنامه های بهبود به واحدهای مربوطه	
۳	عدم تعیین کامل شاخص های سنجش سلامت اداری (براساس گلوگاههای فساد شناسایی شده)	
۴	عدم بهره گیری از جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبه	
۵	عدم تهیه گزارش تحلیلی (مطلوب) و آسیب شناسی در خصوص سلامت اداری	
۶	عدم پرداخت بموقع حقوق نیروهای پیمانکار در برخی از شهرستانها	
صیانت از حقوق شهروندی		
۱	محدود بودن فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع در برخی از ادارات مانند (ناحیه ۱ و ۲) قزوین	
۲	عدم رعایت پیمانکاران در نصب لیبل های معرفی متصدیان در برخی از ادارات	
۳	عدم داشتن اتیکت معرفی ماموران امداد و حوادث آب و فاضلاب در سطح شرکت	
۴	عدم وجود متصدی لازم جهت تشویق ارباب رجوعان به تکمیل فرمهای نظرسنجی ، ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع	
۵	عدم بستر مناسب جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع از طریق سایت شرکت	
۶	عدم اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات شرکت	
۷	عدم اطلاع رسانی کامل مشخصات کارکنان	
۸	عدم راه اندازی ابزارهای همراه برای ارائه خدمات شامل : تلفن همراه – وب کیوسک ها	
۹	عدم ارسال و مراحل گردش نامه های ثبت شده مردم در دبیرخانه از طریق سامانه پیامکی به ارباب رجوعان به جهت مراجعه کمتر ارباب رجوع به شرکت	
۱۰	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و عدم بستر لازم نرم افزاری جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع جهت دریافت کلیه خدمات	
۱۱	عدم راه اندازی میز خدمت الکترونیکی در سایت شرکت. به صورت مناسب	
۱۲	عدم تکمیل فرم های نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع در برخی از شهر ها با توجه به تعداد مراجعان (در صورت امکان الکترونیکی نمودن نظرسنجی)	
توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز		

۱	عدم وجود فضای مناسب در برخی از ادارات جهت برگزاری نماز جماعت
سامد	
۱	وجود قوانین موجود (ماده ۸ منع واگذاری انشعاب به املاک فاقد مدارک مثبته)
۲	افزایش و ابلاغ تعرفه های آب بهاء و حقوق انشعاب توسط وزارت نیرو و شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
۳	عدم وجود زیرساختهای مناسب در دفاتر پیشخوان دولت جهت ارائه خدمات با کیفیت و سرعت به مشترکین
۴	عدم ارائه مستندات توسط واحدهای مربوطه جهت پاسخگویی بموقع شکایت از طریق سیستم در سایت سامد
۵	دریافت برخی شکایات از طریق سیستم سامد که دستگاه متولی پاسخ آن نامشخص می باشد و این موضوع خود باعث اتلاف وقت جهت پاسخگویی از طرف شرکت می گردد.
مناسب سازی فضای اداری	
۱	عدم وجود فضاهای بهداشتی با توجه به شرایط معلولین و جانبازان
۲	عدم وجود آسانسور در شهرستانهای (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

اقدامات قابل بهبود سلامت اداری :

- ۱- بازنگری در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی و کاهش ارتباط رودر رو همکاران با ارباب رجوع
- ۲- کنترل زمان پرداخت حقوق نیروهای پیمانکار
- ۳- برگزاری دوره آموزشی آشنایی با شرایط عمومی پیمان
- ۴- راه اندازی نظر سنجی تلفنی از مشترکین امداد و حوادث به منظور میزان رضایت ارباب رجوع از کیفیت و سلامت خدمات
- ۵- شناسایی گلوگاههای فساد
- ۶- بازرسی از گلوگاهها توسط بازرس ماده ۹۱ و ۹۲
- ۷- تعیین شاخصهای سنجش سلامت اداری
- ۸- نظارت بر پرداخت حقوق و مزایای نیروهای پیمانکار

اقدامات قابل بهبود صیانت از حقوق شهروندی :

- ۱- نسبت به تامین امکانات رفاهی و تجهیز فضای استقرار رفاه ارباب رجوع در (بیدستان ، البرز ، آوج، تاکستان ، رازمیان) اقدام گردد.
- ۲- نسبت به نصب لیبل های (عنوان واحد، محل استقرار، تعیین اوقات مراجعه، نام و شرح وظایف متصدی انجام کار) اقدام گردد.
- ۳- نسبت به ایجاد نرم افزارهای کاربردی بر روی موبایل توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.
- ۴- نسبت به ایجاد سامانه پیام کوتاه برای انجام کار توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.
- ۵- نسبت به تشویق متصدیان جهت ارائه فرمهای نظرسنجی به ارباب رجوع توسط مدیران شهرستانها اقدام گردد.
- ۶- فرهنگ سازی در راستای ترغیب مشترکین در جهت دریافت خدمات از طریق سایت شرکت
- ۷- اجرایی نمودن فرمهای سنجش میزان رضایتمندی مشترک از دریافت خدمات ارائه شده توسط شرکت. (مطابق با فرمهای نظرسنجی ابلاغی شرکت مهندسی آبفا کشور)
- ۸- تهیه شرح وظایف شغلی پرسنل شرکت و تهیه تابلوی مشخصات کارکنان
- ۹- ایجاد بسته های همراه جهت ارائه خدمات از طریق (تلفن همراه ، وب کیوسکها) و ...
- ۱۰- ایجاد بستر لازم جهت اطلاع رسانی به ارباب رجوع از گردش مستندات ایشان در سطح شرکت
- ۱۱- بازنگری سایت شرکت در خصوص ارائه خدمات الکترونیکی به ارباب رجوع
- ۱۲- ارائه فرمهای نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع به مشترکان شرکت و در صورت امکان الکترونیکی نمودن این فرمها جهت ترغیب مشترک بابت ارائه نظر خود در خصوص خدمات دریافت شده.

اقدامات قابل بهبود شکایات :

- ۱- رعایت میانگین زمان پاسخگویی تعریف شده
- ۲- ارسال بموقع مستندات توسط واحدهای شرکت جهت تهیه پاسخ به موقع شکایات، در سایت سامد
- ۳- اطلاع رسانی جوابیه به متقاضی
- ۴- ارسال گزارشات ۶ ماهه به صورت جامع از عملکرد سامد به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به

شکایات استانداری

اقدامات قابل بهبود مناسب سازی :

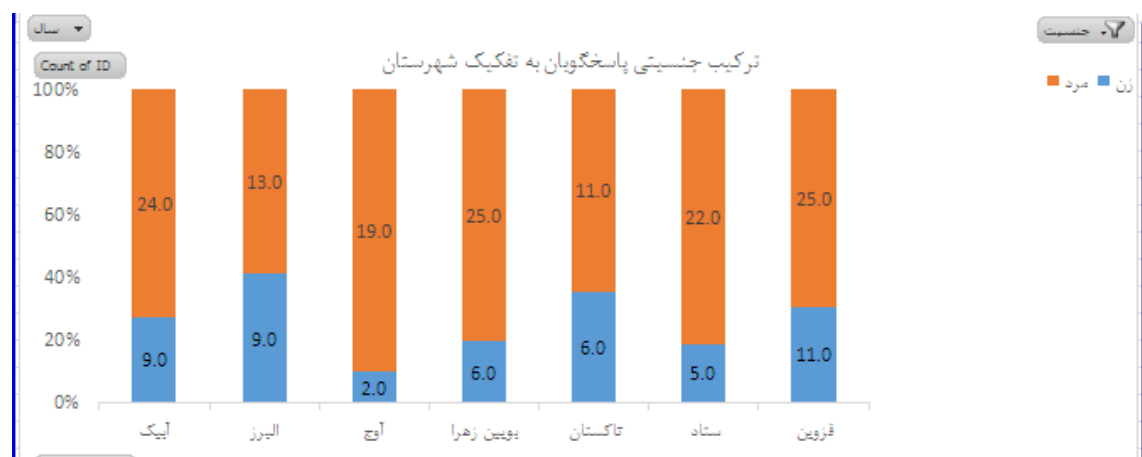
- ۱- احداث فضاهای بهداشتی ویژه معلولین و جانبازان در ستاد و شهرستانها
- ۲- نصب آسانسور در ادارات (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

گزارش تحلیلی میز خدمت

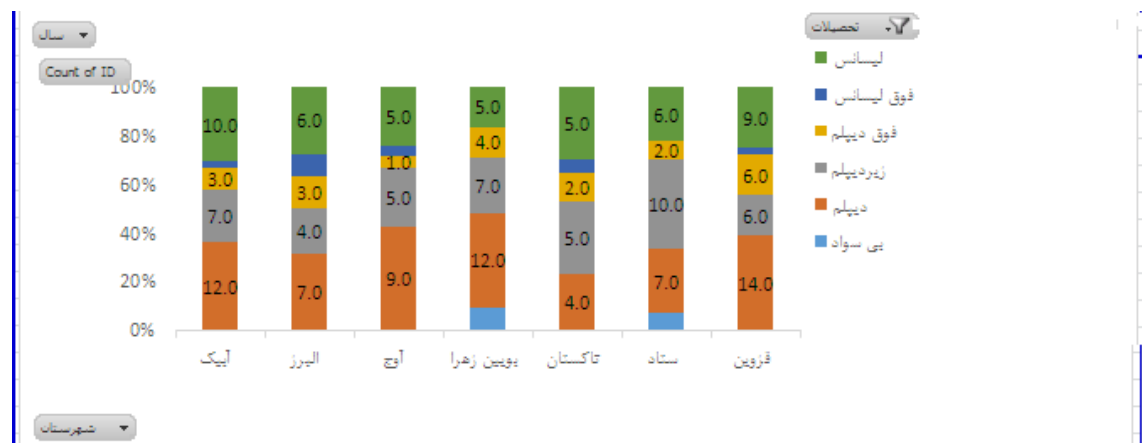
نتایج بدست آمده از نظر سنجی ارباب رجوع در سال ۱۳۹۷ شرکت آب و فاضلاب استان قزوین به تفکیک شهرستان در دو بخش الف - آمار توصیفی متغیرها ب - تحلیل کمی و کیفیت خدمت ارائه شده ، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت و پس از جمع بندی و آسیب شناسی در اصلاح فرآیندها ، خدمت و همچنین برنامه ریزی جهت ارتقاء سطح رضایت مندی مراجعان بکار گرفته شد .

الف - آمار توصیفی :

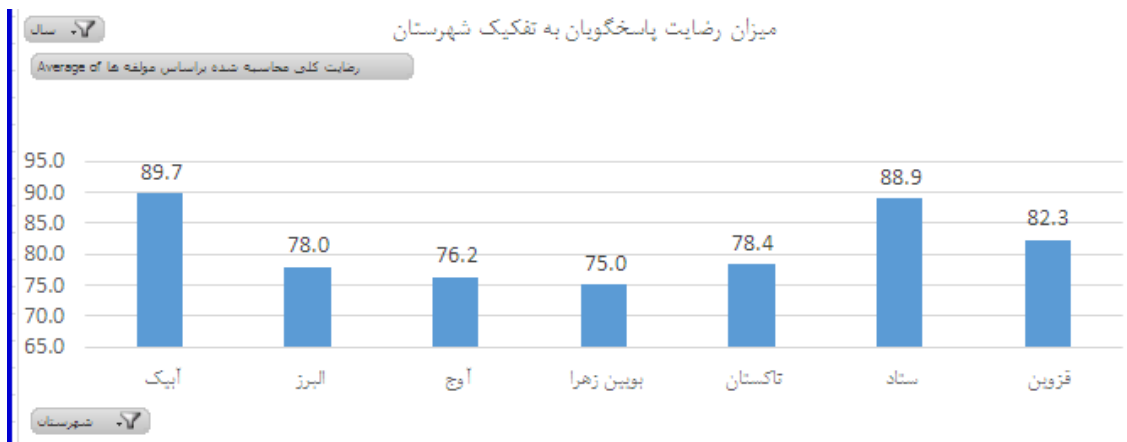
- طبق نمودار ترکیب جنسیتی پاسخگویان ، مرد با ۷۴٪ بیشترین مراجعه کنندگان بوده اند . (نمودار ۱)



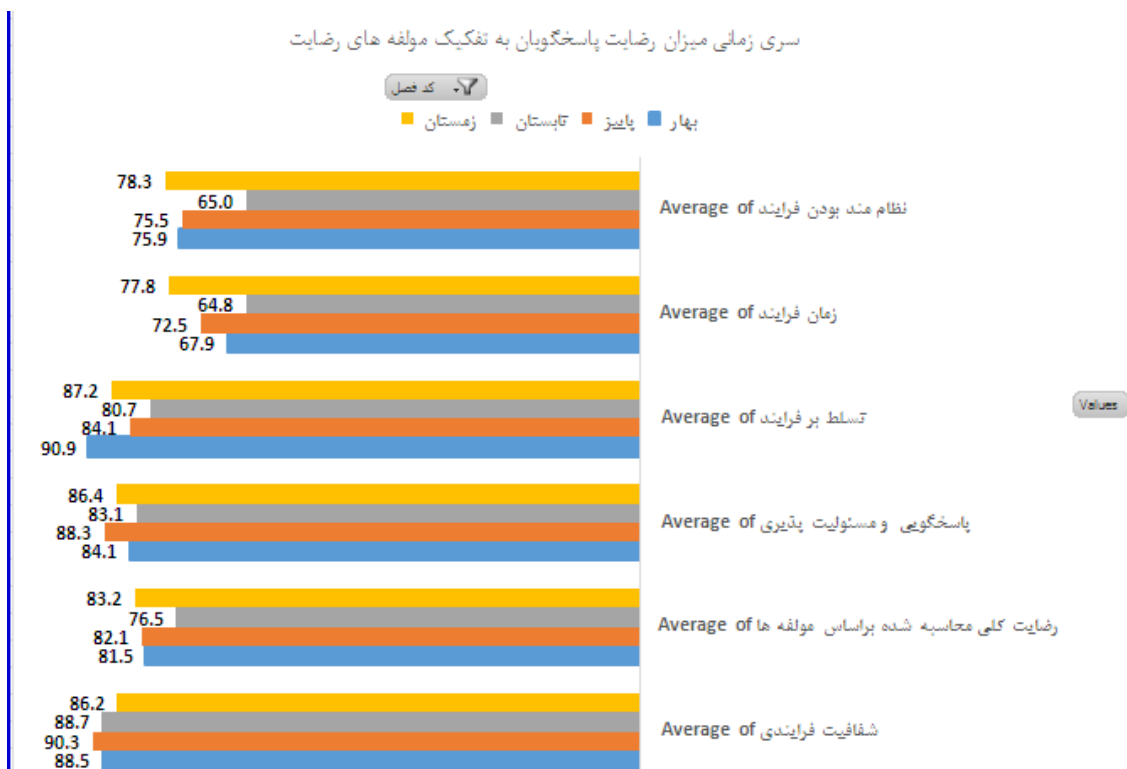
- بالاترین سطح تحصیلات مراجعه کنندگان فوق لیسانس و بیشترین مراجعه کنندگان دارای تحصیلات دیپلم بوده اند . (نمودار ۲)



- با توجه به نمودار (۳) نتایج حاصل از بررسی وضعیت بیشترین میزان رضایت مندی مراجعین به این شرکت مربوط به شهرستان آبیگ با ۸۹/۷٪ و کمترین مربوط به شهرستان بوئین زهرا با ۷۵٪ بوده است .



- با توجه به نمودار (۴) نتایج حاصل از بررسی زمانی میزان رضایت مندی مراجعین به تفکیک مؤلفه های رضایت شامل «نظام مند بودن فرآیند» «زمان فرآیند» «تسلط فرآیند» ، «پاسخگویی و مسئولیت پذیری برای انجام خدمت» ، «رضایت کلی محاسبه شده بر اساس مولفه ها» و «شفافیت فرآیند» ، نشان دهنده افزایش و رضایت مندی مراجعین از عملکرد این شرکت در سال ۱۳۹۷ می باشد.



- بیشترین میانگین شاخص «زمان فرآیند» مربوط خدمت «تعویض کنتور» بوده است .

- بیشترین میانگین شاخص «تسلط فرآیند» مربوط به خدمت «تغییر قطر انشعاب و واگذاری انشعاب فاضلاب» بوده است.

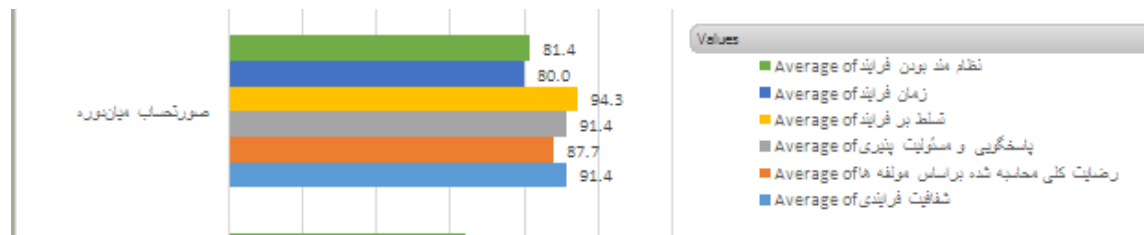
- بیشترین میانگین شاخص «پاسخگویی و مسئولیت پذیری» مربوط به خدمت «مکان پرداخت صورتحساب» بوده است.

- بیشترین میانگین شاخص «رضایت کلی» مربوط به خدمت «صورت حساب میان دوره» بوده است.

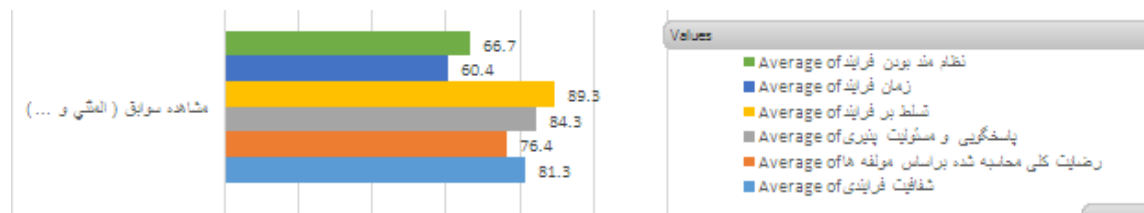
- بیشترین میانگین شاخص «شفافیت فرآیندی» مربوط به خدمت «مکان پرداخت صورت حساب و صورت حساب میان دوره‌های» بوده است.

ب- تحلیل کمیت و کیفیت خدمات

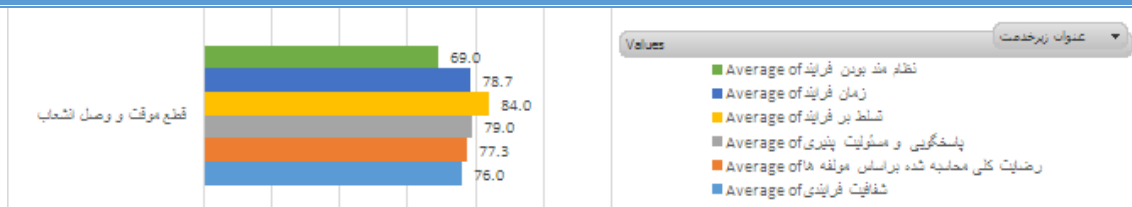
- خدمت «صورتحساب میان دوره» با ۹۴/۳٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «تسلط فرآیند» می باشد.



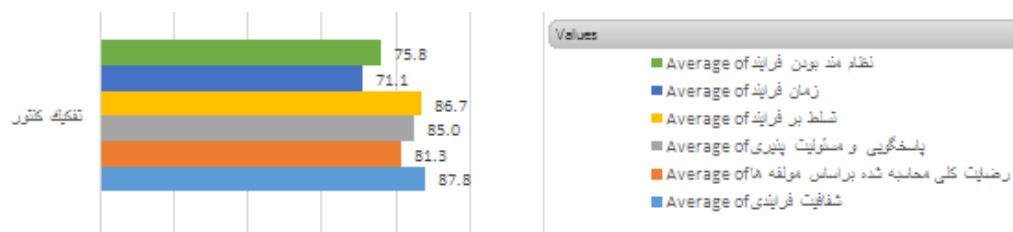
- خدمت «مشاهده سوابق» با ۸۹,۳٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «تسلط بر فرآیند» می باشد.



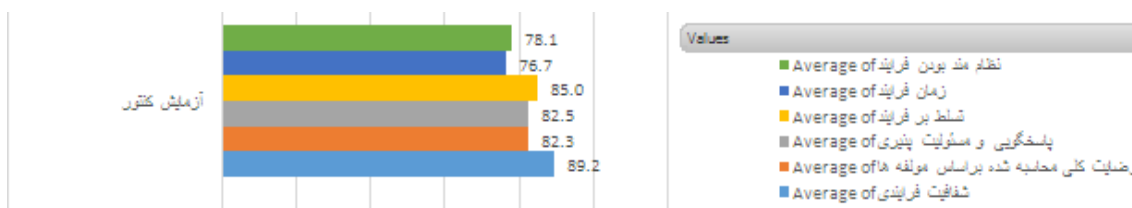
- خدمت قطع موقت و وصل انشعاب با ۸۴٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «تسلط فرآیند» می باشد.



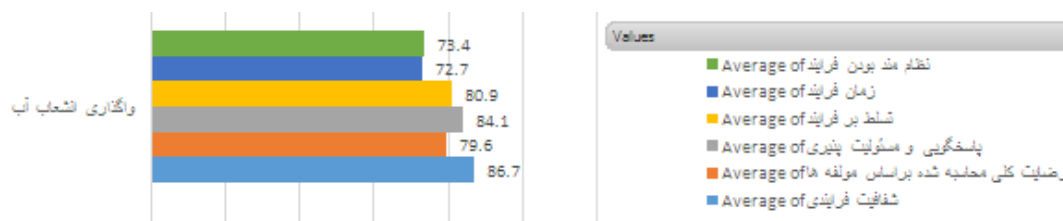
- خدمت «تفکیک کنتور» با ۸۷,۷٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «شفافیت فرآیندی» می باشد.



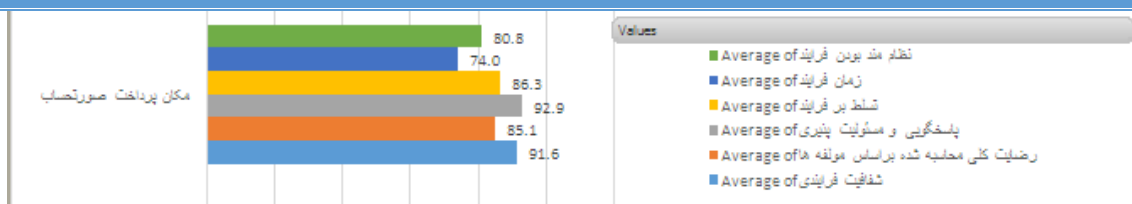
- خدمت «آزمایش کنتور» با ۸۹,۲٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «شفافیت فرآیندی» می باشد.



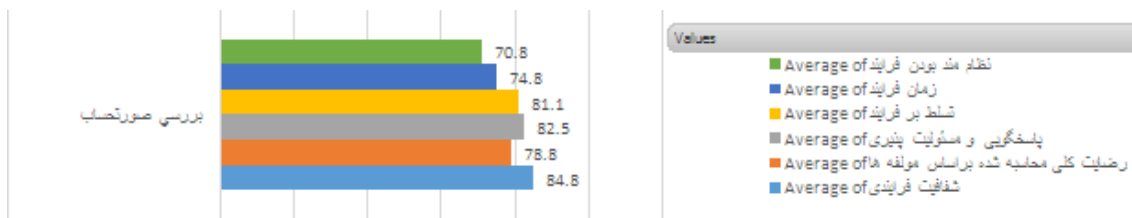
- خدمت «واگذاری اشعاب آب» با ۸۶,۷٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «شفافیت فرآیندی» می باشد.



- خدمت «مکان پرداخت صورتحساب» با ۹۲,۹٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «پاسخگویی و مسئولیت پذیری» می باشد.

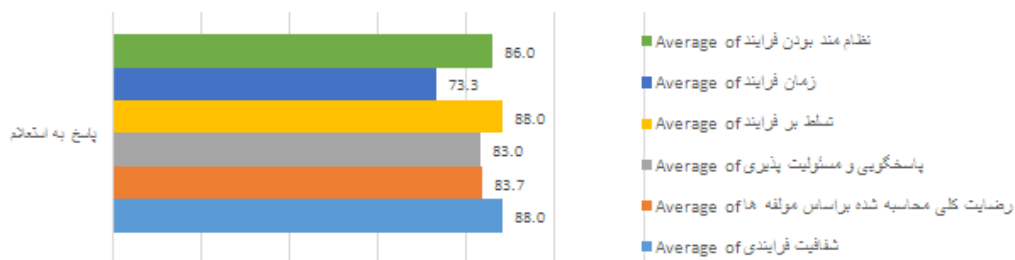


- خدمت «بررسی صورتحساب» با ۸۴/۸٪ رضایت دارای بیشترین امتیاز از شاخص «شفافیت فرآیندی» می باشد.

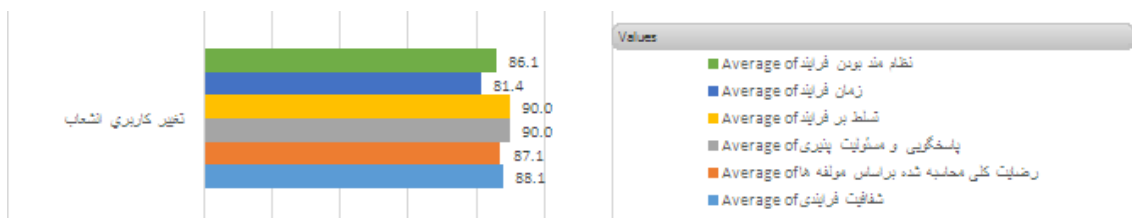


- خدمت «پاسخ به استعلام» با ۸۸٪ رضایت از شاخص «تسلط فرآیندی» و «شفافیت فرآیندی»

می باشد.

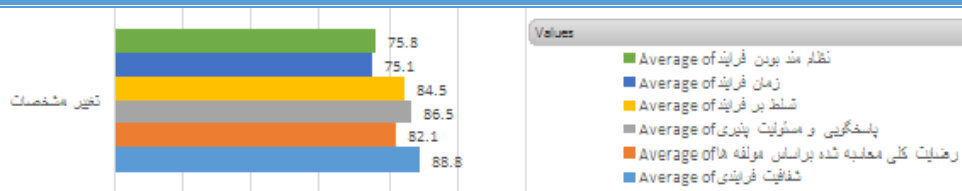


- خدمت «تغییر کاربری» با ۹۰٪ رضایت از شاخص «تسلط فرآیندی» و «پاسخگویی و مسئولیت پذیری» می باشد.



- خدمت «تغییر مشخصات» با ۸۸٪ رضایت از شاخص «شفافیت فرآیندی»

می باشد.



- نتایج توصیف آماری نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع

نتایج حاصل از بررسی نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع نشان می دهد که بیشترین درصد فراوانی «خیلی زیاد» و برابر ۵۶/۷٪ بوده است .

جدول داده های مربوط به نحوه برخورد کارکنان با ارباب رجوع

درصد فراوانی (%)	فراوانی (نفر)	نحوه برخورد با ارباب رجوع	
۵۶,۷	۱۰۶	خیلی زیاد	شرکت آب و فاضلاب استان قزوین
۳۵	۶۶	زیاد	
۷,۵	۱۴	متوسط	
۰,۵	۱	کم	
۰	-	خیلی کم	

شاخص استقرار نظام ارزیابی عملکرد سال ۹۷

ردیف	فعالیت	سقف امتیاز	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	استقرار مدیریت عملکرد دستگاه	۲۰	۱۰۰	۸۵	۱۷	۸۵
۲	داشتن برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	۱۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰
۳	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	۱۰	۱۰۰,۰۰	۸۰	۸	۸۰
۴	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه	۱۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰	۱۰۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها	۳۰	۱۰۰,۰۰	۸۶,۰۰	۲۵	۸۶,۰۰

تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه

ردیف	فعالیت	سقف امتیاز	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۷	۷	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷	۱۰۰,۰۰
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۷	۱۳	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۳	۱۰۰,۰۰

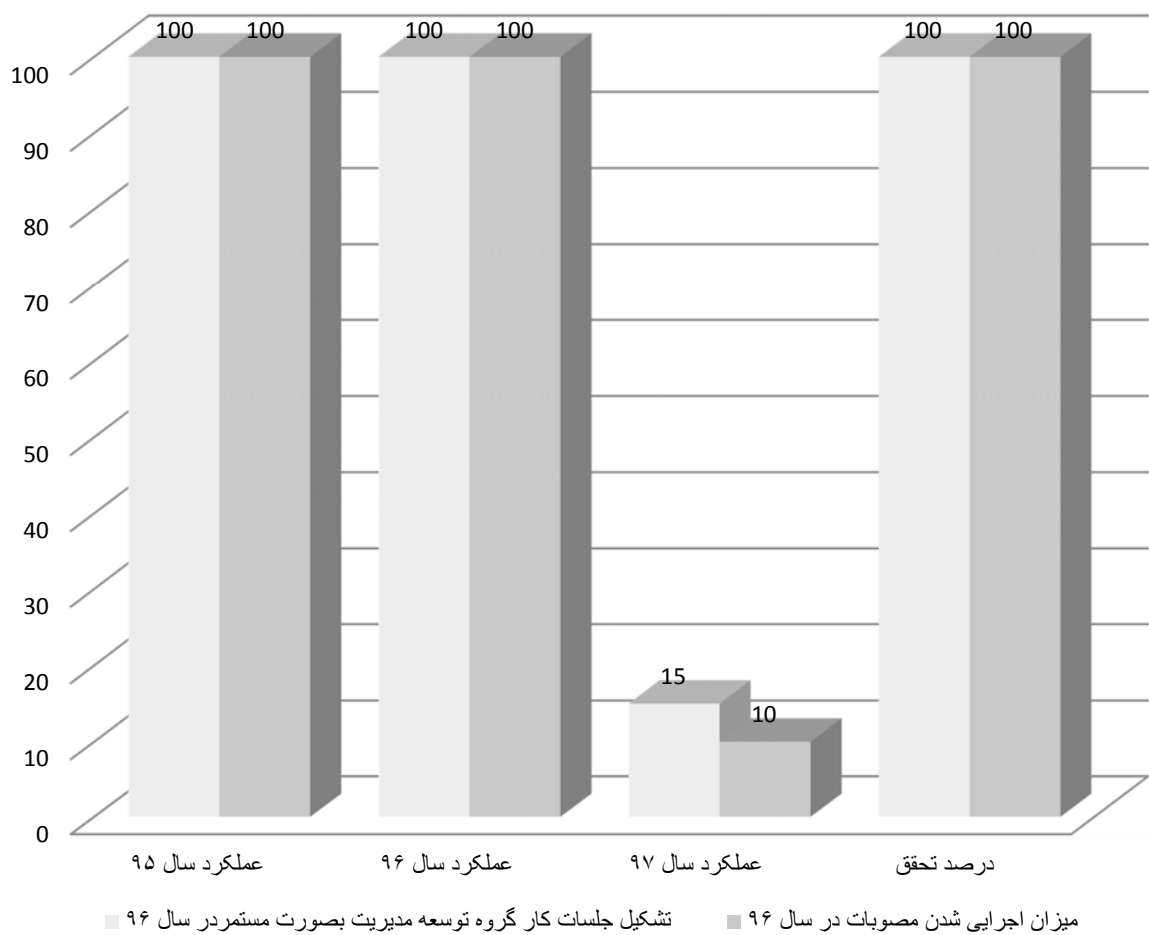
مقایسه نتایج ارزیابی سالهای ۹۵-۹۷

ردیف	فعالیت	واحد سنجش	عملکرد سال ۹۵	عملکرد سال ۹۶	عملکرد سال ۹۷	درصد تحقق
۱	داشتن برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰
۲	ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰
۳	مشارکت در تدوین شاخصهای اختصاصی سال ۱۳۹۶ (با در نظر گرفتن زمان ارائه و کیفیت)	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰
۴	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	۱۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۸۶,۰۰	۳۴,۴۰	۸۶,۰۰

شکيل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه

ردیف	فعالیت	واحد سنجش	عملکرد سال ۹۵	عملکرد سال ۹۶	عملکرد سال ۹۷	درصد تحقق
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۶	۱۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۵,۰۰	۱۰۰,۰۰
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۶	۱۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۰۰,۰۰

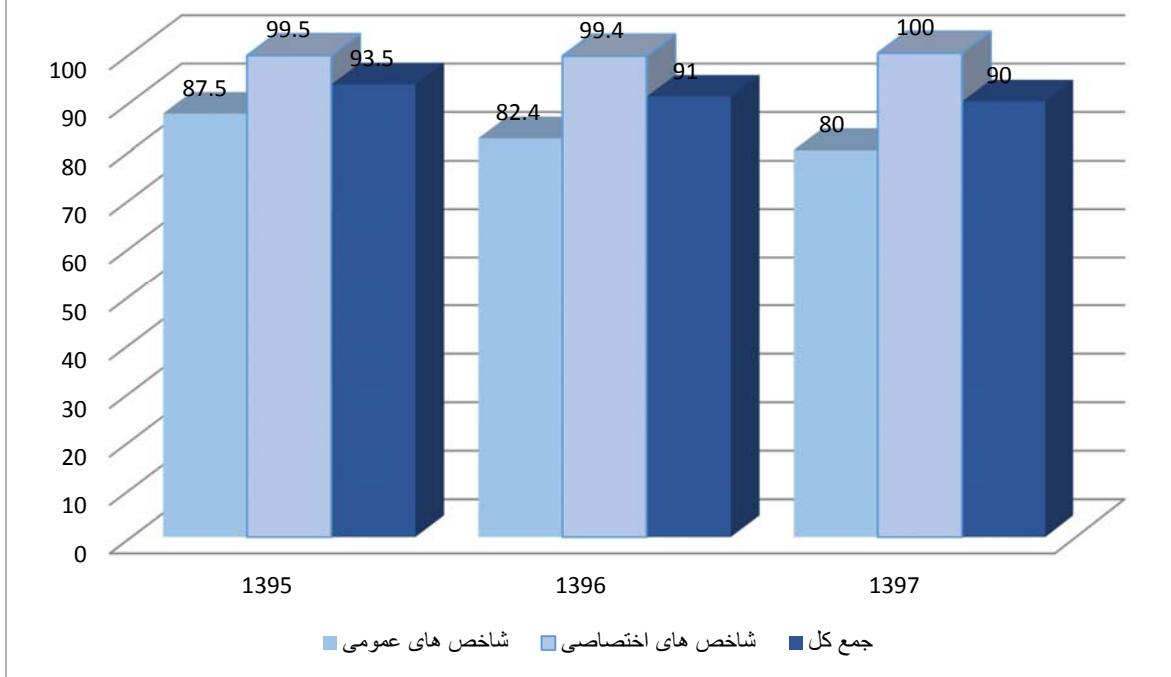
نمودار تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه



وضعیت کلی عملکرد دستگاه اجرایی سال ۱۳۹۷ در مقایسه با سالهای گذشته

سال	شاخص	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز مکتسبه	امتیاز عدم مصداق	درصد تحقق
سال ۱۳۹۵	شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۹۲۰	۸۷۵	۱۵۰	۸۷,۵
	شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۹۹۵	۰	۹۹,۵
	جمع کل	۲۰۰۰	۱۹۲۰	۱۸۷۰	۱۵۰	۹۳,۵
سال ۱۳۹۶	شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۹۵۰	۸۲۴	۱۵۰	۸۲,۴
	شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۹۹۴	۰	۹۹,۴
	جمع کل	۲۰۰۰	۱۹۵۰	۱۸۲۰	۱۵۰	۹۱
سال ۱۳۹۷	شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۹۱۴	۸۰۲	۱۹۰	۸۴
	شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۰	۱۰۰
	جمع کل	۲۰۰۰	۱۹۱۴	۱۸۰۲	۱۹۰	۹۰

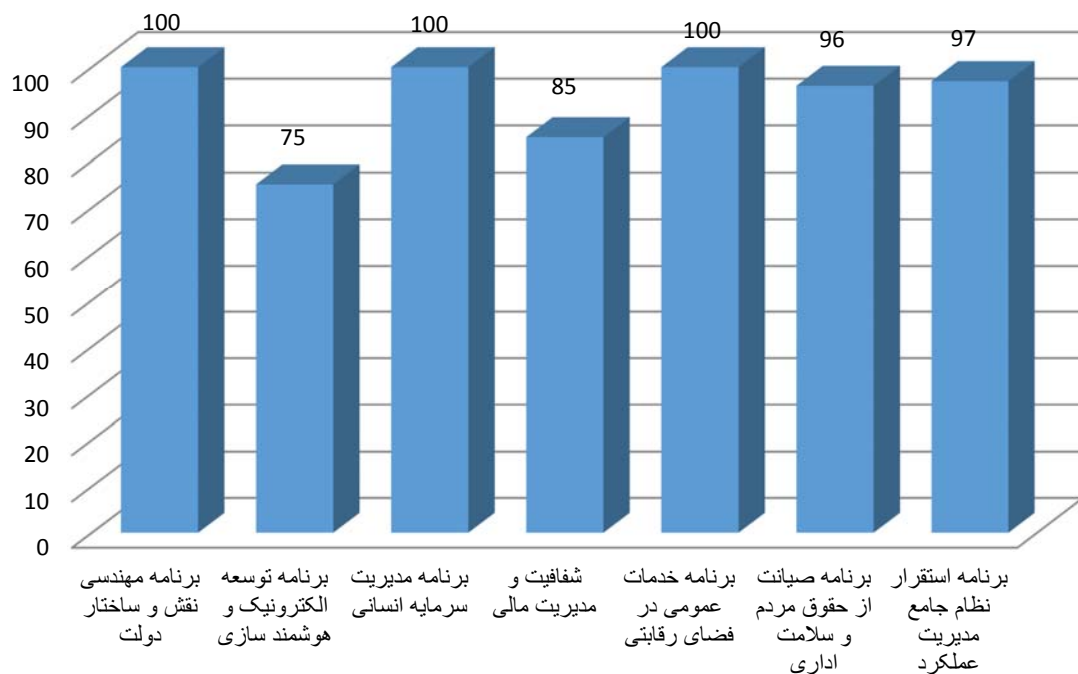
نمودارمقایسه ای عملکرد دستگاه اجرایی



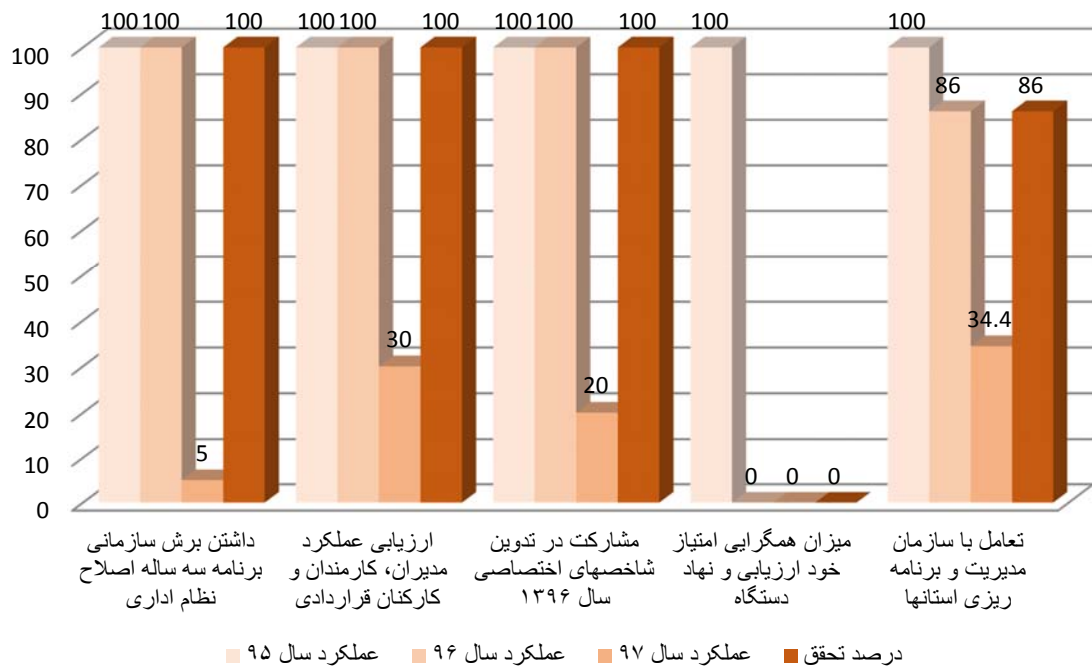
عملکرد دستگاه اجرایی در شاخص های عمومی به تفکیک محورها سال ۱۳۹۷

محور	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز عدم مصداق	درصد تحقق (پس از کسر عدم مصداق)
برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت	۱۲۵	۷۵	۵۰	۱۰۰
برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	۳۰۰	۲۱۱	۲۰	۷۵
برنامه مدیریت سرمایه انسانی	۱۷۵	۱۲۲	۶۳	۱۰۰
شفافیت و مدیریت مالی	۶۰	۳۶	۱۲	۸۵
برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی	۹۰	۷۰	۲۰	۱۰۰
برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	۱۵۰	۱۴۵	۰	۹۶
برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	۱۰۰	۹۷	۰	۹۷
جمع کل	۱۰۰۰	۷۲۰	۱۶۵	۸۶

نمودار دستگاه اجرایی در شاخص های عمومی به تفکیک محورها سال ۱۳۹۷



نمودار مقایسه ای نتایج ارزیابی سالهای ۹۵-۹۷



فصل سوم : : تحلیل وضعیت

موجود و عملکرد شاخص های

اختصاصی به تفکیک شهرستانها

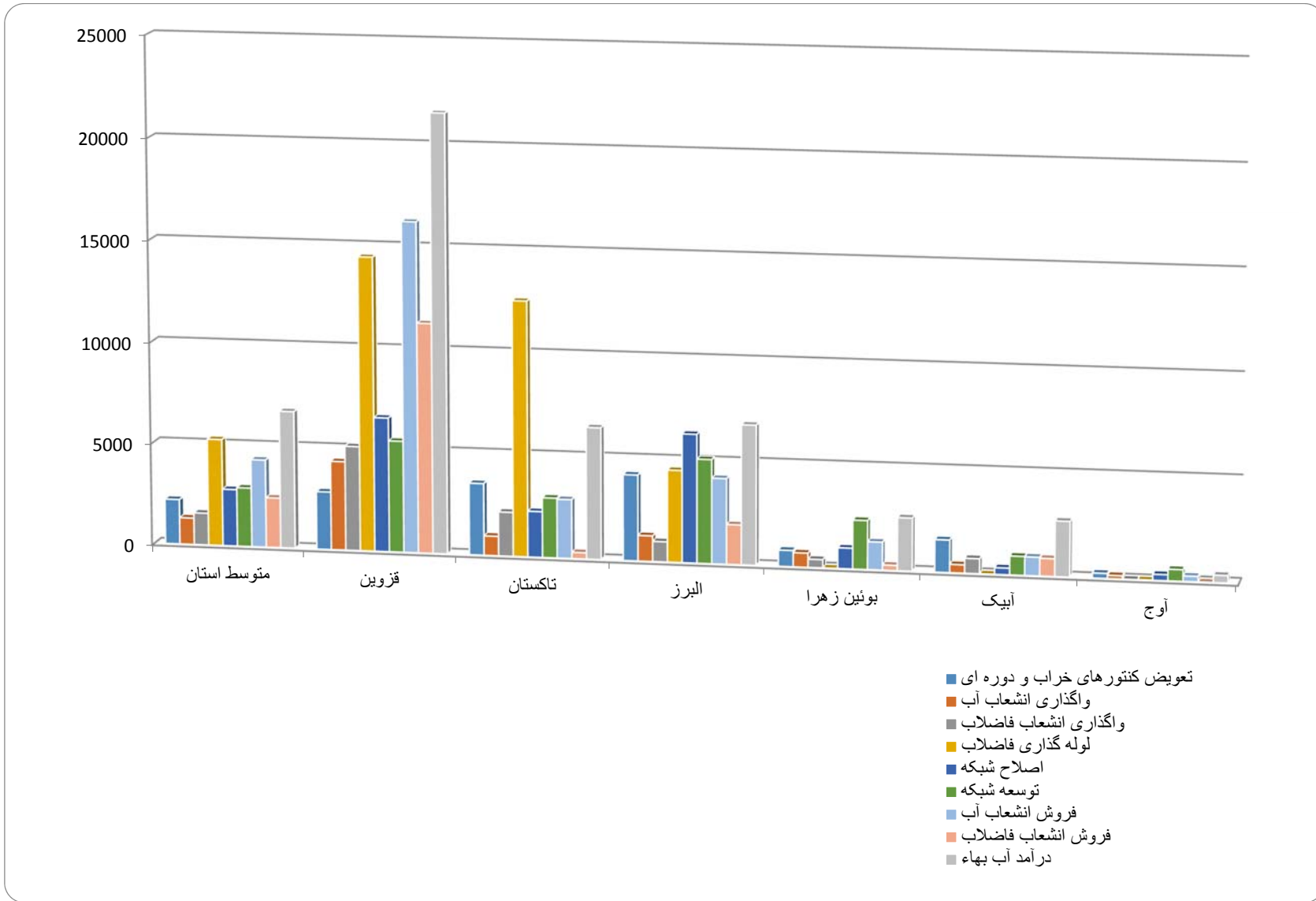
سال ۱۳۹۸ در مقایسه سالهای

گذشته

***گزارش تحلیلی شاخص های اختصاصی شهرستان های تابعه شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در سال ۱۳۹۷:**

۱. در شاخص تعویض کنتورهای خراب و دوره ای، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان البرز و پایین ترین رتبه متعلق به شهرستان آوج می باشد.
۲. در شاخص واگذاری انشعاب آب، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و شهرستان آوج واجد پایین ترین رتبه شده است.
۳. در شاخص واگذاری انشعاب فاضلاب، شهرستان قزوین رتبه اول و شهرستان آوج رتبه آخر را کسب نموده است.
۴. در شاخص لوله گذاری فاضلاب، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان قزوین بوده و شهرستان های بوئین زهرا، آبیگ و آوج بصورت مشترک، پایین ترین رتبه را کسب نموده اند.
۵. در شاخص اصلاح شبکه، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و کمترین درصد مربوط به شهرستان آوج می باشد.
۶. در شاخص توسعه شبکه، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و کمترین درصد مربوط به شهرستان آوج می باشد.
۷. در شاخص فروش انشعاب آب، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان قزوین و پایین ترین رتبه متعلق به شهرستان آوج می باشد.
۸. در شاخص واگذاری انشعاب فاضلاب، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و شهرستان بوئین زهرا واجد پایین ترین رتبه شده است.
۹. در شاخص درآمد آب بهاء، شهرستان قزوین رتبه اول و شهرستان آوج رتبه آخر را کسب نموده است.

*** شاخص های اختصاصی شهرستان های تابعه شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در سال ۱۳۹۷:**

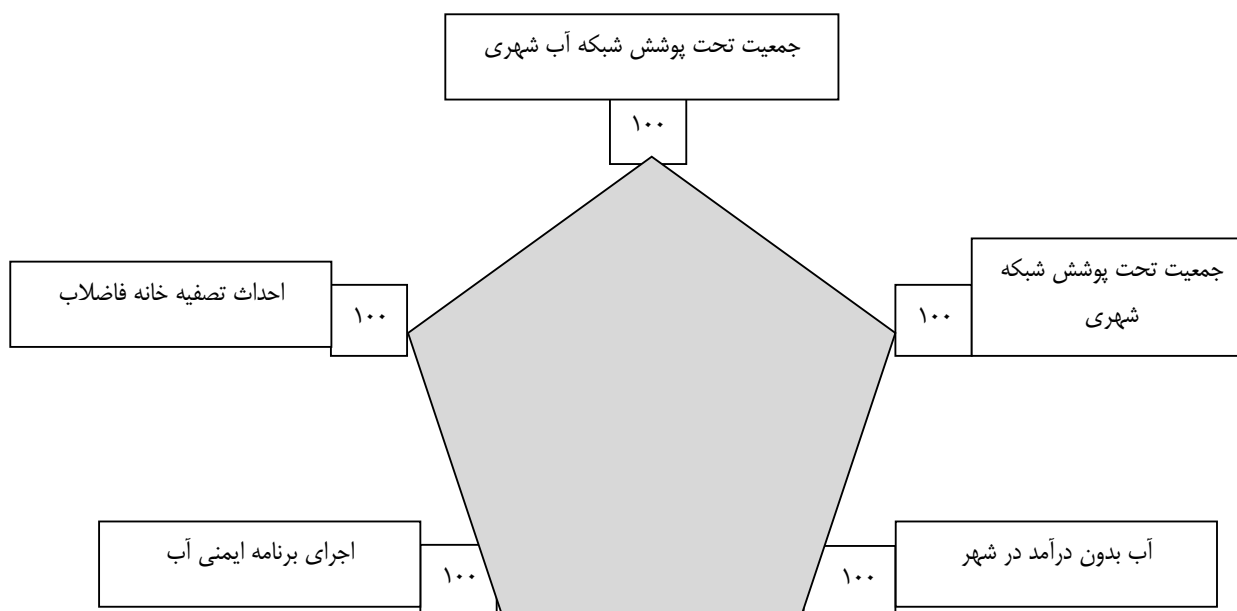


*** جدول وضعیت ارزیابی شاخص های اختصاصی سال ۱۳۹۷ :**

شرکت آب و فاضلاب شهری استان قزوین										
کد شاخص	عناوین شاخص	مستند شاخص	واحد سنجش MU	تعریف شاخص و هدف از طراحی آن	نحوه محاسبه (فرمول)	هدف کمی استان (S)	سقف امتیاز (ضریب اهمیت) W	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
محور تامین آب شرب شهر و روستا / توسعه سامانه های پساب و فاضلاب										
۱-۱	جمعیت تحت پوشش شبکه آب شهری	سند تفصیلی برنامه ششم توسعه	درصد	درصدی از جمعیت شهری کشور می باشد که دارای انشعاب آب بوده و تحت پوشش شبکه آب شرب شهری قرار داشته و از آب سالم و بهداشتی برخوردارند	(کل جمعیت شهری/جمعیت تحت پوشش شبکه آب شهری)*۱۰۰	۱۰۰	۳۵۰	۱۰۰	۳۵۰	۱۰۰
۱-۲	جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب شهری	سند تفصیلی برنامه ششم توسعه	درصد	درصدی از جمعیت شهری تحت پوشش شبکه آب شرب شهری که دارای انشعاب فاضلاب بوده و تحت پوشش شبکه جمع آوری فاضلاب قرار دارند	(جمعیت تحت پوشش آب/جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب)*۱۰۰	۶۳	۲۰۰	۶۴	۲۰۰	۱۰۰
۱-۳	احداث تصفیه خانه فاضلاب	ابلاغیه ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی	مترمکعب در شبانه روز	تصفیه خانه های فاضلاب به بهره برداری رسیده	تعداد تصفیه خانه های فاضلاب به بهره برداری رسیده	۷۳۳۰	۱۵۰	۷۳۳۰	۱۵۰	۱۰۰
محور تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی / کیفیت آب شرب / ارتقای بهره وری در تاسیسات آب										
۲-۱	آب بدون درآمد در شهر (معکوس)	سند تفصیلی برنامه ششم توسعه	درصد	تفاضل مقدار آب ورودی به سیستم با مقدار مصرفی که بابت آن درآمد حاصل می گردد	(مصارف مجاز با درآمد-حجم آب ورودی به سیستم)/حجم آب ورودی به سیستم*۱۰۰	۱۷/۳	۱۷۰	۱۶/۵	۱۷۰	۱۰۰
۲-۲	اجرای برنامه ایمنی آب در سطح یک شهر	سند راهبرد ملی بهبود کیفیت آب شرب (هدف)	شهر	اطمینان از کیفیت آب آشامیدنی بر اساس مدیریت خطر	نسبت تعداد گام های اجرا شده برنامه ایمنی آب از ۱۰ گام بر حسب درصد	۱	۱۳۰	۱	۱۳۰	۱۰۰

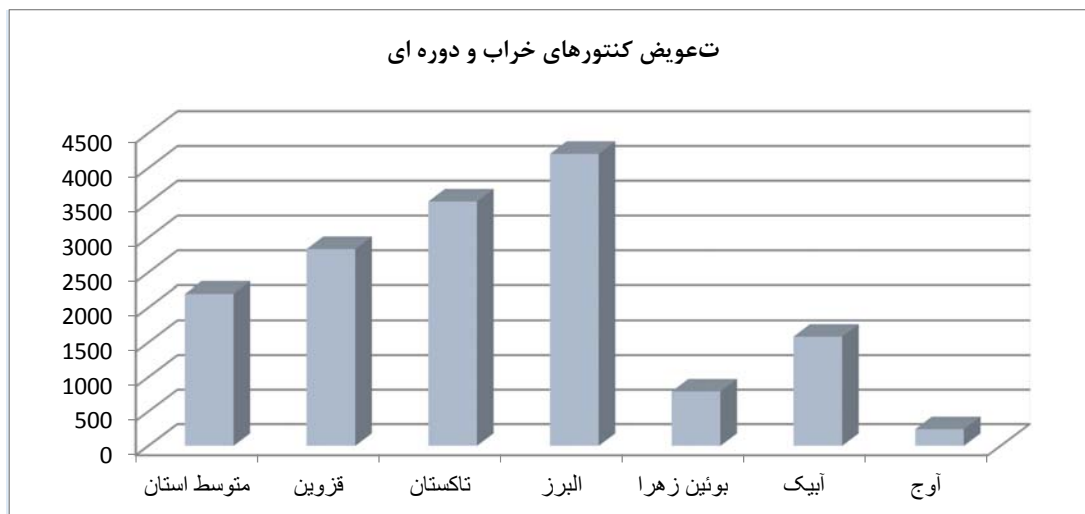
									هفتم)	(بخش شهری)	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	------------	--

«نمودار وضعیت شاخص های اختصاصی سال ۹۷»



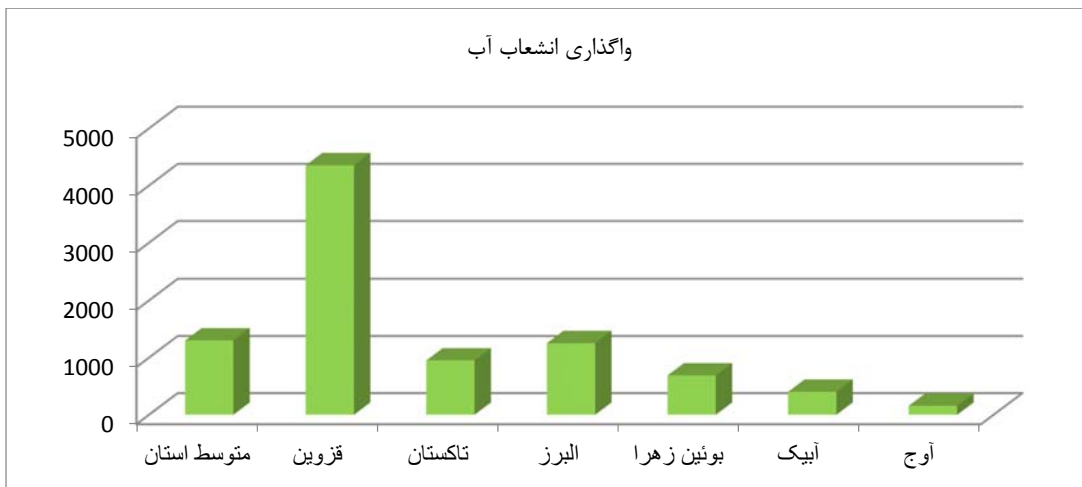
* نمودار تفکیکی شاخص های اختصاصی شهرستان های تابعه شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در سال ۱۳۹۷:

۱. تعویض کنتورهای خراب و دوره ای (فقره):



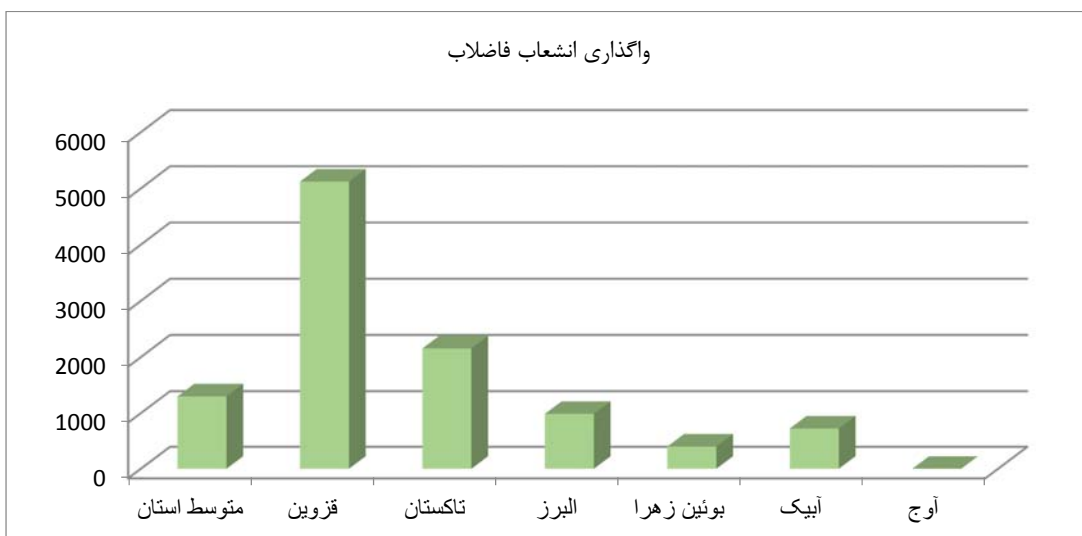
در شاخص تعویض کنتورهای خراب و دوره ای، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان البرز و پایین ترین رتبه متعلق به شهرستان اوج می باشد.

۲. واگذاری انشعاب آب(فقره):



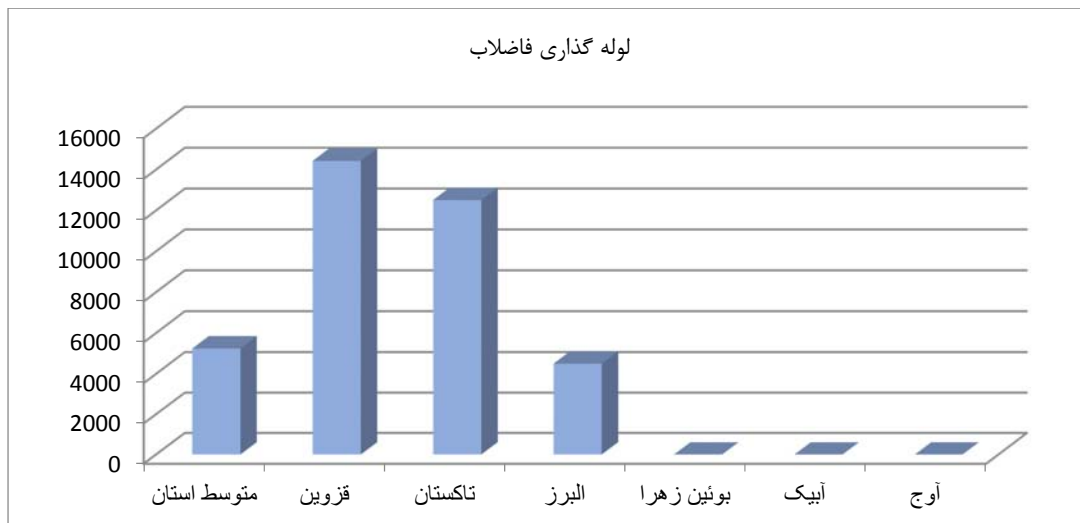
در شاخص واگذاری انشعاب آب، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و شهرستان آوج واجد پایین ترین رتبه شده است.

۳. واگذاری انشعاب فاضلاب(فقره):



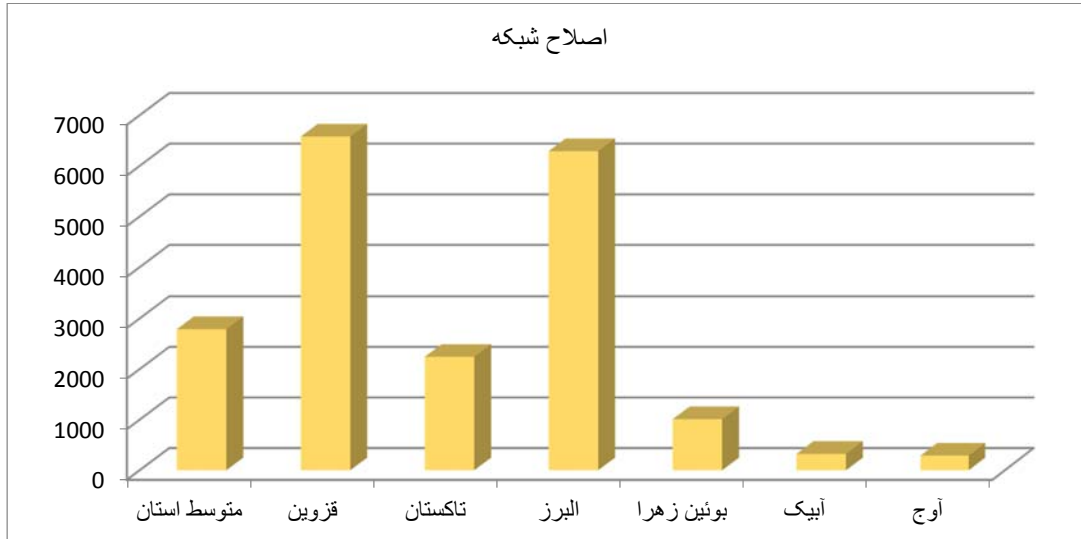
در شاخص واگذاری انشعاب فاضلاب، شهرستان قزوین رتبه اول و شهرستان آوج رتبه آخر را کسب نموده است.

۴. لوله گذاری فاضلاب (متر):



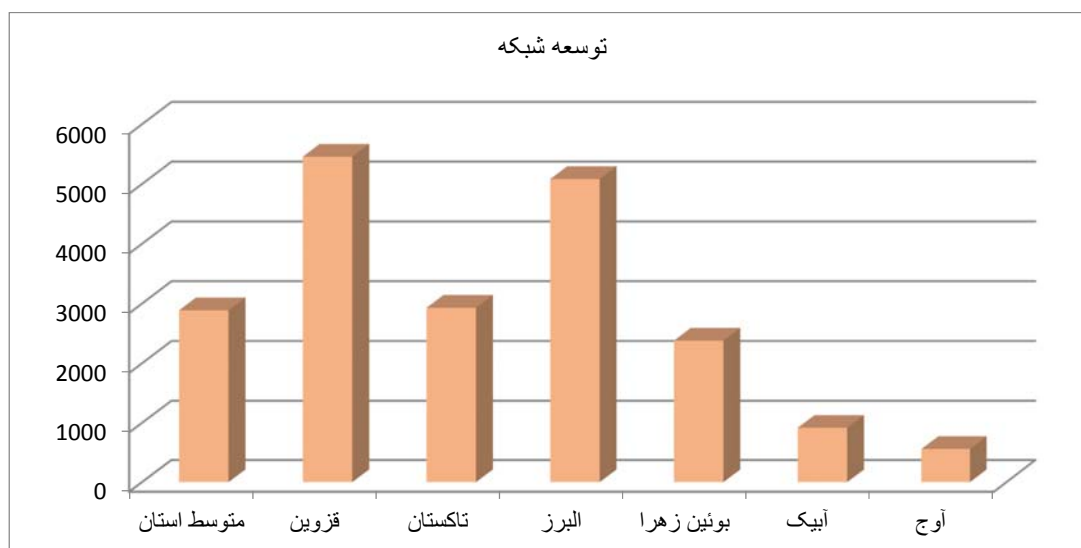
در شاخص لوله گذاری فاضلاب، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان قزوین بوده و شهرستان های بوئین زهرا، آبیک و آوج بصورت مشترک، پایین ترین رتبه را کسب نموده اند.

۵. اصلاح شبکه (متر):



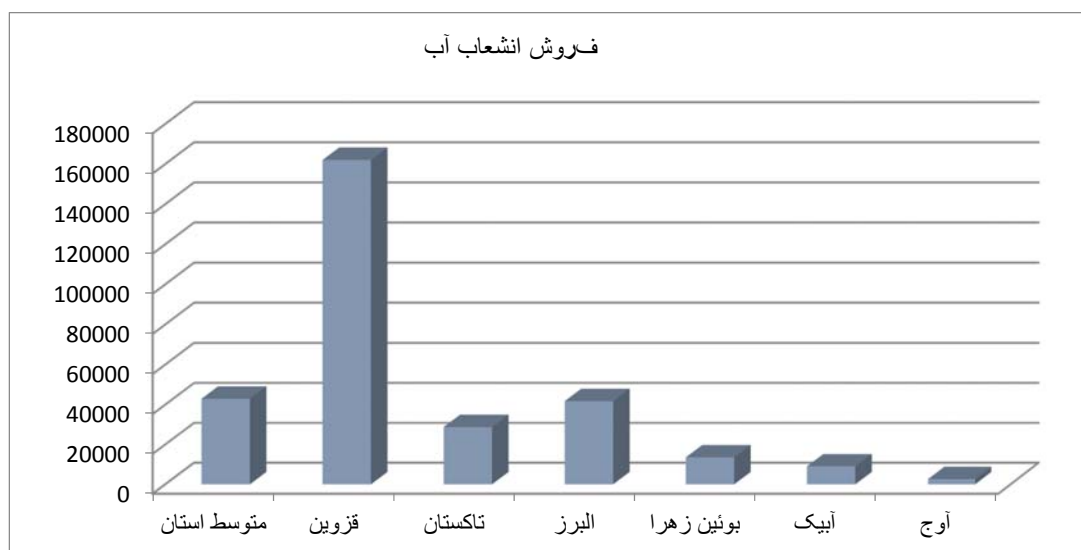
در شاخص اصلاح شبکه، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و کمترین درصد مربوط به شهرستان آوج می باشد.

۶. توسعه شبکه (متر):



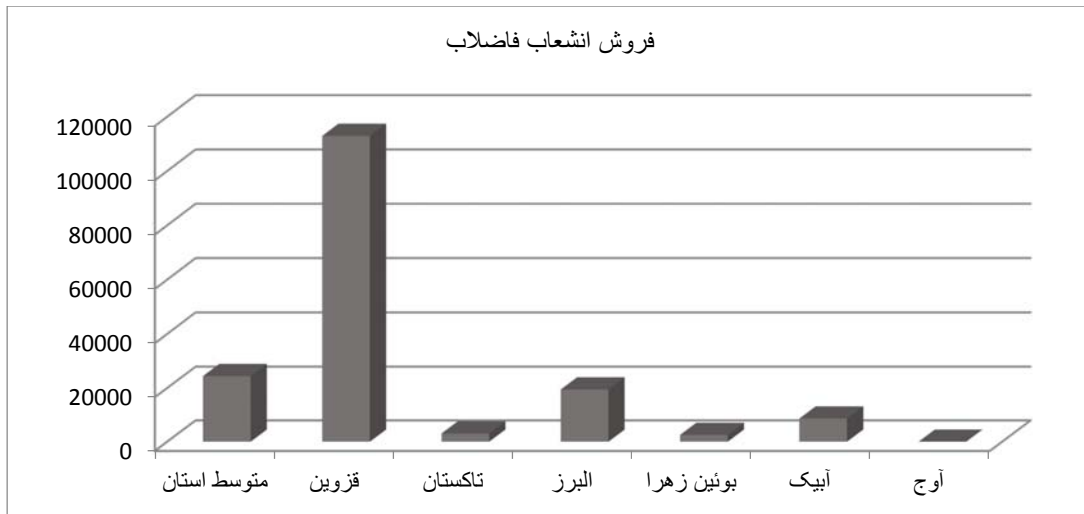
در شاخص توسعه شبکه، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و کمترین درصد مربوط به شهرستان آوج می باشد.

۷. فروش انشعاب آب (میلیون ریال):



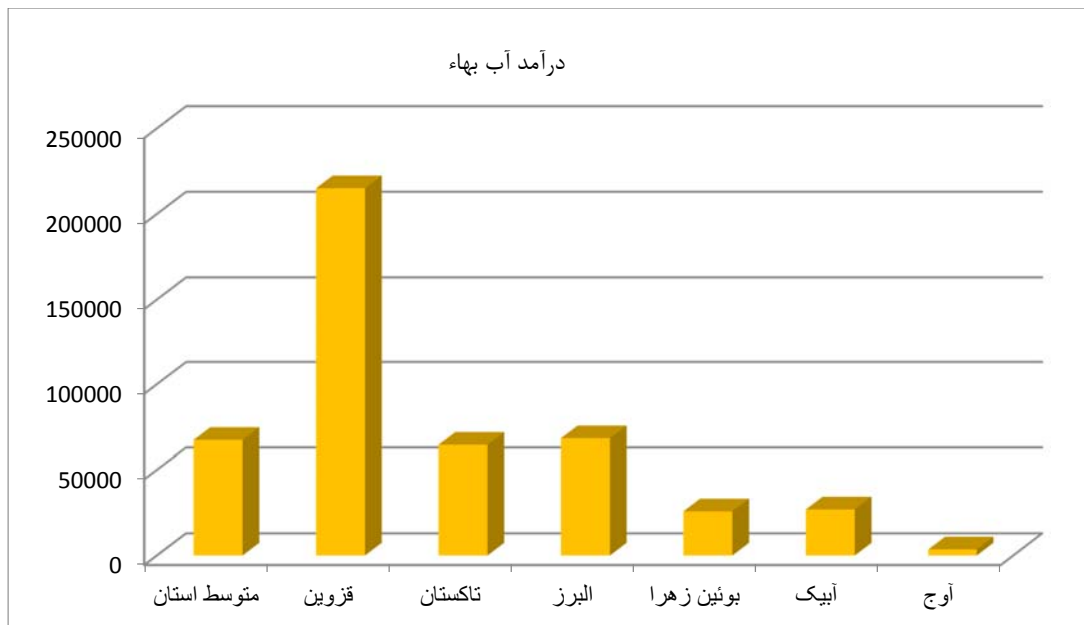
در شاخص فروش انشعاب آب، بالاترین رتبه متعلق به شهرستان قزوین و پایین ترین رتبه متعلق به شهرستان آوج می باشد.

۸. فروش انشعاب فاضلاب (میلیون ریال):



در شاخص واگذاری انشعاب فاضلاب، شهرستان قزوین واجد بالاترین رتبه و شهرستان بوئین زهرا واجد پایین ترین رتبه شده است.

۹. درآمد آب بهاء (میلیون ریال):



در شاخص درآمد آب بهاء، شهرستان قزوین رتبه اول و شهرستان آوج رتبه آخر را کسب نموده است.

***مقایسه نتایج ارزیابی شاخص های اختصاصی سال ۹۷ با نتایج ارزیابی سال های ۹۵ و ۹۶ در سطح شرکت:**

سال ۱۳۹۷			سال ۱۳۹۶			سال ۱۳۹۵			عنوان
درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	
۱۰۰	۳۵۰	۳۵۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۱۴۴/۵	۱۴۴/۵	جمعیت تحت پوشش شبکه آب شهری
۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۱۴۴/۵	۱۴۴/۵	جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب شهری
۱۰۰	۱۷۰	۱۷۰	۹۷	۱۹۴	۲۰۰	۱۰۰	۱۶۱/۵	۱۶۱/۵	آب بدون درآمد
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۲۷۰	۲۷۰	متوسط مصرف خانگی
۰	۰	۰	۱۰۰	۴۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	کنترل کیفی
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۵۰	۵۰	جداسازی مصارف فضای سبز
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۱۵۰	۱۵۰	مصوب شورای راهبری توسعه مدیریت
۱۰۰	۱۵۰	۱۵۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	احداث تصفیه خانه فاضلاب
۱۰۰	۱۳۰	۱۳۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	اجرای برنامه ایمنی در سطح یک شهر (بخش شهری)

- عملکرد شرکت در بعد شاخص های اختصاصی در سطح شرکت طی سنوات ۹۵ تا ۹۷ گویای عملکرد مناسب در این بعد می باشد.

فصل چهارم:

آسیب شناسی و جمع بندی
مسایل و موانع تحقق اهداف و
برنامه ها به تفکیک شاخصهای
عمومی و اختصاصی

نتایج خود ارزیابی سال ۹۷

عملکرد دستگاه اجرایی در شاخص های عمومی به تفکیک محورها سال ۱۳۹۷

محور	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز عدم مصداق	درصد تحقق (پس از کسر عدم مصداق)
برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت	۱۲۵	۷۵	۵۰	۱۰۰
برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری	۳۰۰	۲۱۱	۲۰	۷۵
برنامه مدیریت سرمایه انسانی	۱۷۵	۱۲۲	۶۳	۱۰۰
شفافیت و مدیریت مالی	۶۰	۳۶	۱۲	۸۵
برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی	۹۰	۷۰	۲۰	۱۰۰
برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	۱۵۰	۱۴۵	۰	۹۶
برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد	۱۰۰	۹۷	۰	۹۷
جمع کل	۱۰۰۰	۷۲۰	۱۶۵	۸۶

نتایج ارزیابی سال ۹۶

ردیف	محور	سقف امتیاز	سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	اصلاح ساختار سازمانی	۱۲۵,۰۰	۴۵,۰۰	۴۵,۰۰	۱۰۰,۰۰
۲	توسعه دولت الکترونیک	۲۲۵,۰۰	۲۲۵,۰۰	۱۸۷,۰۶	۸۳,۱۴
۳	مدیریت سرمایه انسانی	۲۰۰,۰۰	۱۲۸,۰۰	۱۲۶,۲۰	۹۸,۵۹
۴	شفافیت و مدیریت مالی	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۰,۶۰	۴۱,۲۰
۵	بهبود فضای کسب و کار	۱۰۰,۰۰	۷۲,۰۰	۴۹,۵۵	۶۸,۸۲
۶	ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	۱۵۰,۰۰	۱۵۰,۰۰	۱۱۸,۵۶	۷۹,۰۴
۷	استقرار نظام مدیریت عملکرد	۱۵۰,۰۰	۱۵۰,۰۰	۱۲۹,۴۰	۸۶,۲۷



مقایسه روند میزان تحقق اهداف در شاخصهای اختصاصی طی سالهای ۹۵ تا ۹۷

سال ۱۳۹۷			سال ۱۳۹۶			سال ۱۳۹۵			عنوان
درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز نهایی	سقف امتیاز	
۱۰۰	۳۵۰	۳۵۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۱۴۴/۵	۱۴۴/۵	جمعیت تحت پوشش شبکه آب شهری
۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۱۴۴/۵	۱۴۴/۵	جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب شهری
۱۰۰	۱۷۰	۱۷۰	۹۷	۱۹۴	۲۰۰	۱۰۰	۱۶۱/۵	۱۶۱/۵	آب بدون درآمد
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۲۷۰	۲۷۰	متوسط مصرف خانگی
۰	۰	۰	۱۰۰	۴۰۰	۴۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	کنترل کیفی
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۵۰	۵۰	جداسازی مصارف فضای سبز
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱۰۰	۱۵۰	۱۵۰	مصوب شورای راهبری توسعه مدیریت
۱۰۰	۱۵۰	۱۵۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	احداث تصفیه خانه فاضلاب
۱۰۰	۱۳۰	۱۳۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	اجرای برنامه ایمنی در سطح یک شهر (بخش شهری)

همانگونه که در جدول فوق مشاهده میشود، شاخص جمعیت تحت پوشش آب در تمام سالها ۱۰۰ درصد محقق شده است این بدان معنا میباشد که متناسب با افزایش جمعیت تاسیسات شرکت نیز رشد یافته بطوریکه این افزایش را پوشش داده است.

شاخص جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب شهری نیز مطابق اهداف برنامه محقق شده است.

شاخص آب بدون درآمد، با اجرای اقداماتی نظیر اصلاح شبکه آب و تعویض کنتورهای خراب و نصب کنتور بر روی منابع تولید و ... مانع افزایش آب به حساب نیامده و

پرت شبکه در طی سالها شده است.

شاخص اجرای برنامه ایمنی در سطح یک شهر (بخش شهری) ، شاخص جدیدی است که در سال ۹۷ ایجاد و برای یک دوره زمانی سه ساله طراحی شده تا بدان وسیله مولفه های برنامه ایمنی آب از نظر کمی و کیفی طی این سه سال اجرا گردد . از جمله موانع اجرایی این شاخص همکاری سایر دستگاهها در ارائه اطلاعات میباشد

فصل پنجم:

برنامه عملیاتی (اهداف و

اهم فعالیتها) پیشنهادی سال

۱۳۹۸ به تفکیک شاخصهای

عمومی و اختصاصی

برنامه عملیاتی شاخص های عمومی اهداف و اهم فعالیتهای پیشنهادی سال ۹۸

برنامه عملیاتی محور مهندسی نقش و ساختار دولت شرکت آب وفاضلاب شهری استان قزوین در سال ۹۸

هدف اصلی برنامه:

چابک سازی منطقه‌ای، صرفه جویی در هزینه‌های عمومی و حذف دستگاههای موازی و غیرضرور و هزینه‌های زائد از جمله سیاست‌های کلی این کمیته است.

اجرای برنامه فرهنگ‌سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاههای اجرایی به هدایتگری، تسهیل‌گری، توان‌افزایی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشست‌ها و دوره‌های آموزشی از شاخص‌های مدنظر در مهندسی نقش و ساختار دولت است.

هدف عملیاتی سه ساله شاخص براساس تفاهم نامه وزارت نیرو:

برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت							
مسئول مستقیم	هدف			واحد سنجش	امتیاز ۹۸	عنوان شاخص	ردیف
	مجموع	۹۹	۹۸				
معاونین مشترکین و بهره برداری	استمرار			درصد	۵۰	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکه های حرفه ای، خصوصی و سمنها	۱
	عدم مصداق					اجرا توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیتهای برنامه	۲
	عدم مصداق					میزان اجرای یشدن واگذاری وظایف ستاددستگاه به استان منظور تمرکززدایی	۳
	عدم مصداق					تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثر بااختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	۴

وضعیت موجود

وضعیت موجود شاخص از لحاظ «کیفی» در سال ۹۷	
ردیف	عنوان
۱	انتخاب پیمانکار از طریق برگزاری مناقصه
۲	واگذاری تمامی فعالیتهای امور مشترکین و حوادث و اتفاقات ، تولیدی توزیع آب به بخش خصوصی

وضعیت موجود شاخص از لحاظ «کمی» در سال ۹۷					
ردیف	امتیاز محور	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۵۰	۳۵/۵	٪۷۱	---	در ابتدای امر شاخص به عنوان عدم مصداق برای دستگاه اعلام شده بود.

آسیب شناسی

❖ نقاط قوت:

- ۱- امکان ارائه خدمات با کیفیت بهتر و زمان کمتر توسط بخش خصوصی
- ۲- ایجاد تسهیلات و دسترسی بیشتر شهروندان و جلب رضایت مشتری
- ۳- کاهش تصدی گری و کوچک سازی شرکت

❖ نقاط ضعف:

- ۱- کوچک بودن شهرهای استان انگیزه پیمانکاران را جهت انجام کار کاهش داده است
- ۲- پراگندگی شهرها با افزایش هزینه دسترسی همراه است
- ۳- تعداد محدود پیمانکاران بهره برداری
- ۴- عدم پیمانکاران مجرب در امور مشترکین

❖ نقاط بهبود:

- ۱- فرایند رقابت
- ۲- افزایش شفافیت
- ۳- کارایی و نوآوری بخش خصوصی

اقدام‌های عملیاتی جهت اجرای شاخص در سال ۹۸

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول
۱	تدوین برنامه زمانبندی برای سال ۹۸	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۰۱/۳۱	دبیر کمیته
۲	تشکیل جلسات کمیته مهندسی نقش و ساختار دولت	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	دبیر کمیته
۳	پیگیری اجرای مصوبات کمیته مهندسی نقش و ساختار دولت	بصورت مستمر	تا پایان سال	دبیر کمیته
۴	اخذ نتایج اثر بخشی واگذاری ها در سال ۹۷	تا پایان تیرماه ۹۸		معاونین مرتبط و دبیر کمیته
۵	ارتقاء اثر بخش نتایج سال ۹۷	تا پایان شش ماه اول ۹۸		معاونین مرتبط و دبیر کمیته
۶	اخذ بازخورد از فرایند فوق جهت درج در ارزیابی سال ۹۸	سه ماهه آخر سال ۹۸		معاونین مرتبط و دبیر کمیته

محور دوم : دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری

برنامه عملیاتی محور توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری سال ۹۸ شرکت آب وفاضلاب شهری استان قزوین

هدف اصلی برنامه :

ارائه خدمات دستگاه به صورت غیر حضوری در راستای کاهش میزان تردد مشتریان به شرکت و افزایش سطح رضایت مشتریان

هدف عملیاتی سه ساله شاخص براساس تفاهم نامه وزارت نیرو :

برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری ۱۷۵ امتیاز						
ردیف	عنوان شاخص	امتیاز ۹۸	واحد سنجش	هدف		
				مجموع	۹۹	۹۸
۱	تدوین برنامه اجرایی دستگاه در حوزه دولت الکترونیک	۱۰	درصد	۱۰۰	۱۰۰	---
۲	ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی	۱۰	تعداد	۶	۳	۲
۳	ارائه خدمات بصورت الکترونیکی	۱۰	تعداد	۷	۴	۲
۴	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه خدمات اعم از درخواست، تولید و تحویل)	۱۰	تعداد	۳	۳	عدم مصداق
۵	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمات	۱۵	تعداد	۵	۲	۲
۶	استاندارد سازی تارنما	۲۰	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۷	اصلاح فرایندهای ارائه خدمات	۳۰	تعداد	۱۱	۴	۴
۸	استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمت	۱۰	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۹	ارائه خدمات در میز خدمت	۲۰	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۱۰	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	۱۵	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۱۱	مشارکت الکترونیکی شهروندان	۱۵	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۱۲	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	۱۰	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

	--	---	---	عدم مصداق	---	--	<u>اتصال به سامانه رصد</u>	
--	----	-----	-----	-----------	-----	----	----------------------------	--

- وضعیت موجود:

از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز محور	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۳۰۰	۲۹۴	۹۸	---	----

وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی در سال ۹۷	
ردیف	عنوان
۱	امکان ثبت درخواست، برای کلیه خدمات بصورت الکترونیکی در پرتال شرکت
۲	امکان بارگذاری مدارک مورد نیاز هر خدمت و ثبت اطلاعات اولیه و دریافت کد رهگیری و رسید خدمت جهت اقدامات بعدی برای کلیه خدمات
۳	تمام الکترونیکی کردن خدمات مشاهده سوابق (آخرین وضعیت قرائت- پرداختی های مشترک (وصول)- مشاهده اطلاعات اشتراک)
۴	واگذاری خدمت تغییر نام به دفاتر پیشخوان نظارت بر عملکرد دفاتر بصورت مراجعه حضوری و رفع مشکلات اجرایی آنان
۵	راه اندازی پنل پیامکی جهت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع
۶	Bold کردن میز خدمت در پرتال-بروز رسانی بیانیه حریم خصوصی- بارگذاری بیانیه سطح توافق بصورت کلی
۷	اصلاح فرایندهای - تغییر قطر انشعاب آب -تغییر کاربری انشعاب آب - آزمایش کنتور آب
۸	قابلیت پرداخت قبوض آب در اپلیکیشن هایی مانن آپ، ۷۸۰ قابلیت پرداخت قبض آب از طریق پرتال شرکت
۹	بروز رسانی پنجره واحد میز خدمت مطابق با استاندارد های اعلامی
۱۰	اتصال به GSB از طریق شرکت مادر تخصصی راه اندازی MailServer و تعریف پستهای الکترونیکی سازمانی برای همکاران برقراری شبکه درون دستگاهی (نرم افزارهای بودجه-سپتا-اسکادا-صورت های مالی - حقوقی، ... -اتصال به بانک مرکزی) با شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
۱۱	راه اندازی تالار گفتگو در پرتال
۱۲	دریافت نام کاربری و پسورد برای کاربران آبفا جهت حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان و اقدامات لازم جهت راه اندازی سرویس

- آسیب شناسی:

نقاط ضعف:

- عدم ارائه همه خدمات بصورت کاملا الکترونیکی

نقاط قوت:

- راه اندازی دولت الکترونیک بر روی بستر فیبر
- تغییر بستر اینترنت از وایرلس به فیبر
- دریافت درخواست های مشترکین بصورت الکترونیکی

نقاط قابل بهبود در سال ۹۸:

ارائه تعداد خدمات بیشتر بصورت الکترونیکی
جدا سازی اینترنت از شبکه داخلی
تغییر تم پورتال سازمانی در سال ۹۸
طراحی و پیاده سازی APP موبایل سراسری برای کلیه شرکت های آب و فاضلاب های کشور از طریق وزارت نیرو

اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص در سال ۹۸

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول
۱	تدوین برنامه زمانبندی برای سال ۹۸	۹۸/۴/۱	۹۸/۴/۳۱	دفتر IT
۲	تشکیل جلسات کارگروه دفاتر پیشخوان وتوسعه پورتال و کمیته دولت الکترونیک	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دفتر IT
۳	پیگیری اجرای مصوبات کمیته دولت الکترونیک	بصورت مستمر	تا پایان سال	دفتر IT
۴	ارائه تعدادی از خدمات بصورت کاملا الکترونیکی بر روی پورتال شرکت	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دفتر IT
۵	تغییر تم پورتال سازمانی در جهت استاندارد سازی تارنما	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دفتر IT
۶	جدا سازی اینترنت از شبکه داخلی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دفتر IT
۷	تهیه بار گذاری بیانیه سطح توافق خدمات به ازای هر خدمت	۹۸/۱/۱	۹۸/۶/۳۱	واحد درآمد و دفتر IT
۸	راه اندازی مرکز CRM جهت مدیریت ارتباط با مشتری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	واحد درآمد

محور ۳ - مدیریت سرمایه انسانی

۳-۴: اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

کمیته مرتبط جهت اجرای شاخص : کارگروه آموزش

۳-۴-۱ هدف شاخص : اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران و کارکنان

۳-۴-۲ هدف عملیاتی سه ساله شاخص :

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	عنوان شاخص	۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	۱۴۰۰	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
کارگروه آموزش های دوره های مدیران و کارکنان	اجرای دوره های آموزش	ساعت	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران	۶۰	۶۰	۶۰	۶۰	آقای آذری	-روش اجرایی آموزش کارکنان کد شماره ۲۳/۰۱/۱۱/ر
		ساعت	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارمندان (رسمی ، پیمانی ، قراردادی)	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	آقای آذری	
		درصد	ارزشیابی اثر بخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	آقای آذری	
		درصد	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی وبه روز آوری آن	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	آقای آذری	

۳-۴-۳ وضعیت موجود شاخص:

از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۵۰	۵۰	۱۰۰	---	----

وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی در سال ۹۷

ردیف	عنوان
۱	به روز رسانی دستورالعمل روش اجرایی آموزش
۲	به روز رسانی نرم افزارهای آموزشی

۵-۴-۳ آسیب شناسی:

نقاط ضعف:

نهادینه نشدن فرهنگ مناسب آموزش و یادگیری

نقاط قوت:

اجرای دوره های آموزشی طبق برنامه مصوب شده
اهمیت دادن به امر یادگیری در شرکت توسط مدیریت محترم عامل
اتربخشی سطح ۴ و ۳

نقاط قابل بهبود در سال ۹۸:

- برگزاری کلاسها خارج از وقت اداری
- تغییر مکان برگزاری کلاسها
- استفاده از اساتید مجرب و دانشگاهی
- بالا بردن اثر بخشی دوره ها

۶-۴-۳ پیشنهادات:

- برای ایجاد انگیزه در همکاران حداقل سالی یکبار دوره های آموزشی در خارج از استان برگزار گردد.
- نرم افزاری که ساعات حضور و غیاب همکاران و آزمونهای مربوطه توسط خود شرکت کنندگان ثبت گردد.
- اجرای دوره ها خارج از وقت اداری و بعداز ظهرها تشکیل شود.

۴-۴-۳: اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص در سال ۹۸

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول
۱	تشکیل جلسات کارگروه آموزش به صورت ماهیانه براساس جدول زمانبندی مشخص طی سال	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای آذری
۲	پیگیری اجرای مصوبات کارگروه آموزش	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۳	نیازسنجی	۹۸/۱۰/۱	تا دریافت کامل	آقای آذری
۴	اجرای دوره آموزشی و کارگاهها و.....	۹۸/۱/۱۵	تا پایان سال	آقای آذری
۵	اخذ گواهینامه	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۶	ارزیابی اثربخشی دوره ها تا سطح ۴	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۷	ثبت گواهینامه آموزشی در شناسنامه آموزشی	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۸	ارسال اسامی حاضرین در دوره به امور اداری جهت پرداخت امتیاز دوره آموزشی	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۹	به روز رسانی دستورالعمل روش اجرایی آموزش	بصورت مستمر	تا پایان سال	آقای آذری
۱۰	خود ارزیابی شش ماهه	هر شش ماه	تا پایان سال	آقای آذری
۱۱	آسیب شناسی خود ارزیابی برای برطرف کردن مشکلات	پایان خود ارزیابی	تا پایان سال	آقای آذری

برنامه عملیاتی محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری

شرکت آب و فاضلاب شهری استان قزوین در سال ۹۸

اهداف اصلی برنامه:

- هم‌سویی اقدامات روزانه محیط کار با محیط زیست به عنوان مولفه مدیریتی
- شناسایی معیارهای مهم و اولویت‌دار برای سازمان
- توانمندسازی منابع انسانی در اجرای آنها و تضمین پایداری
- ارتقای منطقی بهره‌وری در استفاده از منابع
- ایجاد فرصتی برای سازمانها جهت اتخاذ رویکردی جهت ایجاد دفتر کار سبز
- دستیابی به اهداف توسعه پایدار

هدف عملیاتی سه ساله شاخص براساس تفاهم نامه وزارت نیرو:

برنامه بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری								
مسئول مستقیم	هدف				واحد سنجش	امتیاز ۹۸	عنوان شاخص	ردیف
	مجموع	۹۹	۹۸	۹۷				
معاون مشترکین	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۴۰	اصلاح نظام مجوز دهی کشور	۱
عدم مصداق								۲
							ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	
دبیر کمیته ساختار	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۳۰	اجرای برنامه مدیریت سبز	۳

وضعیت موجود

وضعیت موجود شاخص از لحاظ «کمی» در سال ۹۷					
ردیف	امتیاز محور	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۷۰	۶۵	%۹۳	---	

وضعیت موجود شاخص از لحاظ «کیفی» در سال ۹۷	
ردیف	عنوان
۱	ساماندهی پسماندهای تفکیک شده (آزمایشگاه، انقورماتیک و عمومی) و ارائه به مراجع ذیصلاح و تایید شده
۲	بهینه سازی مصرف آب و انرژی از طریق کاهش هدفمند مصارف

❖ **نقاط قوت:**

- ۱- کاهش مصرف آب مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۱۰ درصد به نسبت سال قبل
- ۲- کاهش مصرف انرژی مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۲۴ درصد به نسبت سال قبل
- ۳- کاهش مصرف کاغذ مصرفی اداری از طریق اتوماسیونی نمودن حجم زیادی از فعالیتها و فرهنگ سازی در خصوص استفاده مجدد از کاغذهای یک رو سفید
- ۴- انبارگردانی سالیانه واحد انفورماتیک و تحویل پسماندهای الکترونیک به شهرداری در راستای حفاظت از محیط زیست
- ۵- استفاده از نظرات دقیق و کارشناسی همکاران در سیستم نظام پیشنهادی شرکت در زمینه بهینه سازی مصرف انرژی در ساختمانهای اداری و تاسیسات شرکت از طریق اعلام فراخوان و اجرایی نمودن پیشنهادهای پذیرفته شده

❖ **نقاط ضعف:**

- ۱- عدم عضویت نماینده این شرکت در کارگروه رفع موانع تولید
- ۲- عدم تهیه شناسنامه برای کلیه قوانین و مقررات کشور
- ۳- عدم انتشار و اطلاع رسانی در خصوص تناقضات و شناسنامه قوانین و مصوبات مجلس
- ۴- وجود چند سامانه موازی جهت ثبت درخواست و رسیدگی به شکایات که اختلال در بهره وری و تصمیم گیری را در پی خواهد داشت.
- ۵- عدم مستندسازی بموقع

❖ **نقاط بهبود:**

- ۱- راه اندازی دفتر محیط زیست و توسعه پایدار
- ۳- ساماندهی پسماند آبدارخانه و تهیه کود از تفاله چای و...
- ۴- تحویل بسته بندی به فروشگاه محل خرید از طریق قرارداد یا مصوبه
- ۵- مستند سازی اطلاع رسانی در خصوص صرفه جویی ها در مصارف آب و برق و گاز و جلوگیری از اتلاف انرژی
- ۶- استفاده از هواده بر روی شیر آب
- ۷- ایجاد دو درب و درب گردان و درب سنسور دار در ورودیها
- ۸- مستندسازی دقیق و بموقع از آبیاری فضای سبز و راهکارهای کاهش مصرف آب در شستشوها و...
- ۹- ساماندهی آبهای خاکستری و جمع آوری آب باران و... و برنامه ریزی نصب سیستم حلقه بسته جهت استفاده مجدد از آب
- ۱۰- تشکیل تیم های کاری جهت اجرای دقیق مفاد چک لیست مدیریت سبز
- ۱۱- توجه به فضای سبز در محیط ادارات و انتخاب گیاهان مناسب اقلیم
- ۱۲- نصب سیستم آبیاری خودکار و جانمایی تجهیزات
- ۱۳- عدم استفاده از ظروف پلاستیک و کاغذی یکبار مصرف
- ۱۴- برگزاری دوره آموزشی برای کاربران سامانه داد ور و یاور جهت استفاده هر چه بیشتر از سامانه
- ۱۵- فراهم نمودن شرایط اجرای میز خدمت در سایت شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

- ۱۶- فراهم نمودن شرایط ارائه خدمات از طریق تلفن همراه، پست الکترونیک، سایت شرکت و پیامک
- ۱۷- اطلاع رسانی و ارائه توضیحات در زمینه نحوه درخواست خدمت و ارائه خدمات
- ۱۸- اطلاع رسانی در خصوص واگذاری انشعابات آب و فاضلاب و خدمات پس از واگذاری
- ۱۹- فراهم نمودن ثبت پیشنهادات در سایت شرکت
- ۲۰- افزایش کیفیت خدمت رسانی و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری شرکت از طریق سامانه ۱۲۲
- ۲۱- کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به درخواست های مردمی از طریق سامانه ۱۲۲

❖ ارائه پیشنهاد:

- ۱- برگزاری جلسات مشترک با دستگاهها و تهیه و تبیین دستورالعمل اقدام بر اساس سند آمایش استان و طرحهای تفصیلی شهری
- ۲- برگزاری جلسات توجیهی و آموزشی برای نمایندگان دستگاهها جهت آموزش و توجیه پنجره واحد سرمایه گذاری
- ۳- اضافه نمودن لایه های نرم افزار پنجره واحد سرمایه گذاری بر اساس سند توسعه و آمایش استان و طرحهای تفصیلی
- ۴- برگزاری جلسات توجیهی با محوریت آینده نگری و ساختار اجرایی مناطق استان در جهت هدایت و پذیرش طرحهای سرمایه گذاری و صدور مجوزهای مربوطه
- ۵- نظارت و پایش پیشرفت مجوزهای اخذ شده و لغو و جایگزینی درخواست های اولویت دار (در صورت عدم توجیه موارد بدون پیشرفت و اقدام)

اقدامهای عملیاتی جهت اجرای شاخص در سال ۹۸

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول
۱	تدوین برنامه زمانبندی برای سال ۹۸	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۰۱/۳۱	دبیر کمیته ساختار
۲	تشکیل جلسات کارگروه مدیریت سبز	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	دبیر کارگروه
۳	پیگیری تصویب مصوبات کارگروه در کمیته ساختار و کمیسیون توسعه مدیریت	بصورت مستمر	تا پایان سال	دبیر کمیته
۴	پیگیری اجرای مصوبات فوق (مدیریت سبز)	مستمر		دبیر کارگروه
۵	اجرای خود ارزیابی شش ماهه مطابق چک لیست ارسالی مدیریت سبز	مهرماه ۹۸		معاونین مرتبط و دبیر کارگروه
۶	ارائه نتایج خودارزیابی ۶ ماهه در کمیته ساختار و اتخاذ تصمیمات لازم		آبان ۹۸	دبیر کمیته ساختار
۷	پیگیری اصلاح فرایند مجوز دهی در کمیته ساختار	مستمر		دبیر کمیته ساختار

مقدمه:

تکریم از ارباب رجوع طرحی است که طی سالهای اخیر در جهت کاهش بوروکراسی اداری و تامین خواسته ها و رضایت مندی شهروندان از مراجعه به سازمان ها و ادارات دولتی اجرا می شود. از آنجا که یکی از مقوله های سنجش کارآمدی نظام اداری ، میزان رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی می باشد به منظور ایجاد ساز و کارهای لازم در ارائه خدمات مطلوب و موثر به مردم و برخورد مناسب کارکنان با مراجعین و نهادینه شدن این موضوع ، ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری بعنوان یکی از طرح های هفت گانه تحول اداری منظور گردیده است.

مدیریت و کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری استان قزوین معتقد می باشند یکی از عواملی که روابط بین شرکت و ارباب رجوع را تقویت می نماید و موجب بهبود زندگی مردم می شود ، ارائه خدمات مناسب به ارباب رجوع بوده و رمز موفقیت شرکت را در تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع می دانند.

همچنین از نظم، آراستگی، وقت شناسی و آمادگی بموقع برای ارائه خدمات به ارباب رجوع به عنوان عوامل موفقیت یاد می کنند و امیدوار هستند که در ارائه خدمات به مردم هیچگاه رابطه را جایگزین ضابطه ننموده و همواره تلاش نمایند در راستای (ارتقای سازمانی سالم با عملکردی شفاف) گام بردارند .

پیشنهاد طرح

۱- این طرح توسط شورای عالی اداری در نودمین جلسه مورخ ۱۳۸۱/۰۱/۲۵ بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به منظور تکریم و جلب رضایت ارباب رجوع نسبت به عملکرد واحدهای اجرایی کشور تصویب شد. کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها، موسسات و شرکت های دولتی، شرکت ها و موسساتی که از بودجه عمومی دولت استفاده می کنند، باید به نحو مقتضی نسبت به انجام طرح تکریم ارباب رجوع اقدام نمایند. برنامه پنجم



مشور اخلاقی

مدیریت و کارکنان شرکت آب و فاضلاب استان قزوین که بزرگترین رسالت آنها ، تامین و توزیع آب شرب بهداشتی ، جمع آوری و تصفیه فاضلاب در سطح استان می باشد. معتقدند رسیدن به اهداف والای سازمان که همان خدمت رسانی و ارتقاء رضایت مشترکین می باشد، با پایبندی به ارزش های اخلاقی زیر در ارتباطات و تعاملات فردی و سازمانی میسر می باشد..

- پایبندی به شئونات و ارزش های اسلامی و رعایت نظم و آراستگی و حضور بموقع در محل کار خویش با تاکید بر اصول شهروندی با توجه به کرامت انسانی
- بهره گیری از فناوری های نوین به منظور بهینه سازی ارائه خدمات در راستای افزایش رضایت مشترکین
- رعایت ادب ، نزاکت، عدالت و انصاف
- رعایت کامل قوانین ، مقررات و ضوابط اداری و پرهیز از هرگونه سوء استفاده از موقعیت شغلی
- ارزش نهادن به زمان و وقت شناسی در انجام فعالیت ها و پاس داشتن حقوق دولت ، همکاران و ارباب رجوع
- اعتقاد به صیانت از حقوق مردم و حفظ اهداف و رسالت سازمانی و حفاظت از بیت المال در جهت بهبود خدمت رسانی به مردم
- اهتمام به کارگروهی و تشریک مساعی و هم فکری و هم اندیشی بهره گیری از نظرات و پیشنهادات و انتقادات سازنده مشترکین ، مشاورین ، پیمانکاران و تامین کنندگان در تحقق اهداف شرکت

مدیریت و کارکنان
شرکت آب و فاضلاب شهری
استان قزوین

برنامه های قابل اجراء نقشه راه اصلاح نظام اداری توسط کمیته :

۱- برنامه ششم (محور ارتقاء سلامت اداری ، مسئولیت پذیری و پاسخگویی)

هدف اصلی برنامه :

حفظ و صیانت از حقوق مردم، افزایش پاسخگویی، مسئولیت پذیری و اعتماد عمومی، ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد

ردیف	عنوان :	شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد، برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری سال ۱۳۹۸
۱		برنامه های ارتقای سلامت اداری
۲		برنامه های صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع
۳		استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز
۴		رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد
۵		مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

۵-۱: اجرای برنامه ارتقاء سلامت اداری

کارگروه مرتبط جهت اجرای شاخص: کارگروه مبارزه با رشوه

۵-۲-۱ هدف شاخص :

۱- افزایش سطح رضایتمندی مردم

۲- افزایش سطح اعتماد عمومی

۵-۳-۱ هدف عملیاتی ۳ ساله شاخص :

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	جمع تا انتهای سال ۱۳۹۶	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	ارتقاء سلامت اداری	درصد	۸۷	۹۴	۹۴	۱۰۰			۱۰۰	کارگروه مبارزه با رشوه آقای (خرده دان)	۱- قانون ارتقاء سلامت اداری ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ه
	(افزایش نمره شاخص کنترل فساد اداری)	درصد	۲۴	۳	۴	۴			۳۵		۲- بخشنامه طرح تکریم ۴۳۴۹/۹۳/۲۰۰ ۳- برنامه ارتقاء سلامت اداری ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ه

۱-۴-۵ وضعیت موجود شاخص در سال ۱۳۹۷:

وضعیت موجود شاخص (ارتقاء سلامت اداری) از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۴۰			--	پس از اعلام نتایج توسط سازمان برنامه و بودجه ثبت خواهد شد.

۱-۵-۵ وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی:

ردیف	عنوان:	تعداد
۱	تشکیل کارگروه مبارزه با رشوه با حضور کلیه واحد های درگیر با مقوله سلامت اداری با هدف هماهنگی و اتخاذ وحدت رویه در فعالیتهای	به طور مستمر
۲	برگزاری جلسات کارگروه مبارزه با رشوه به صورت ماهیانه بر اساس جدول زمانبندی مشخص طی سال	۶
۳	شناسایی نقاط آسیب پذیر در فعالیت ها و ارائه راهکارهای لازم برای پیشگیری	۵
۴	شناسایی مشاغل در معرض رشوه	۱۹
۵	صدور ابلاغ برای ۲ نفر از همکاران به عنوان بازرسان کارگروه مبارزه با رشوه	۲
۶	انجام بازرسی های مستمر و موردی توسط بازرسان کارگروه مبارزه با رشوه	۲۱
۷	برگزاری دوره های آموزشی مرتبط با ارتقاء سلامت اداری	۱
۸	استعلام تلفنی و حضوری از نحوه کیفیت ارائه خدمات و بروز احتمالی تخلفات در حداقل فاصله زمانی یک هفته بعد از ارائه خدمات به مشترکین و ارائه گزارش تحلیلی در ۳ مقطع زمانی ۴ ماهه	بصورت مستمر
۹	اطلاع رسانی به مدیران و روسای ادارات نسبت به مفاد قرارداد و اجرای آن	بصورت مستمر
۱۰	کنترل صحت میزان مبالغ پرداختی و زمان مبلغ مذکور به نیروهای پیمانکار مطابق با قوانین و ضوابط کار و امور اجتماعی	بصورت مستمر
۱۱	تطبیق مفاد قرارداد با وضعیت موجود پیمانکاران از قبیل: ماشین آلات، تأسیسات، نیروی انسانی و ...	بصورت مستمر
۱۲	برگزاری دوره آموزشی جهت آشنایی برخی از همکاران با شرایط عمومی پیمان	۱

۱-۶-۵ آسیب شناسی :

ردیف	عنوان :	مسئول رفع آسیب
۱	عدم اجرایی نمودن کامل راه حل‌های اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر براساس مصوبه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	مسئولین نقاط آسیب پذیر
۲	عدم احصاء نقاط ضعف هر گلگاه و تعیین برنامه های بهبود جهت رفع آن در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و ابلاغ برنامه های بهبود به واحدهای مربوطه	آقای خرده دان
۳	عدم تعیین کامل شاخص های سنجش سلامت اداری (براساس گلگاههای فساد شناسایی شده)	آقای خرده دان
۴	عدم گزارش بازرس ماده ۹۱ و ۹۲ خدمات کشوری براساس گلگاههای شناسایی شده	آقایان: ذوالفقاری نژاد، یزدی
۵	عدم بهره گیری از جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبه	آقایان: ذوالفقاری نژاد، یزدی
۶	عدم تهیه گزارش تحلیلی (مطلوب) و آسیب شناسی در خصوص سلامت اداری	خانم قوچ خانی و آقای خرده دان
۷	عدم بازنگری در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی و کاهش ارتباط رودررو همکاران با ارباب رجوع	معاونین و مدیرانفورماتیک
۸	عدم پرداخت بموقع حقوق نیروهای پیمانکار در برخی از شهرستانها	مدیران شهرستانها

(نکته مهم)

لازم به توضیح است سایر موارد می بایست براساس گلگاههای فساد شناسایی شده، بعنوان نقاط ضعف احصاء و در طی سال در جلسات کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم بعنوان یک دستور جلسه مطرح و در خصوص رفع آسیب های شناسایی شده اقدامات قابل بهبود مؤثر تعیین و به واحدهای مربوطه ابلاغ گردد.

۱-۷-۵ پیشنهادات:

- ۹- بازنگری در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی و کاهش ارتباط رودر روی همکاران با ارباب رجوع
- ۱۰- کنترل زمان پرداخت حقوق نیروهای پیمانکار
- ۱۱- برگزاری دوره آموزشی آشنایی با شرایط عمومی پیمان
- ۱۲- راه اندازی نظر سنجی تلفنی از مشترکین امداد و حوادث به منظور میزان رضایت ارباب رجوع از کیفیت و سلامت خدمات

۱-۸-۱۵ اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص :

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
عنوان برنامه : پیشگیری					
۱	اجرائی کردن راه حل های اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های اجرایی (مصوب کمیته سلامت اداری دستگاه)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان مسئولین نقاط آسیب پذیر	
۲	ارزیابی میزان اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در جهت رفع گلوگاه ها و نقاط آسیب پذیر و تدوین گزارش مربوطه	۹۸/۱۱/۱	۹۸/۱۲/۱۰	آقای خرده دان	
۳	اجرای کامل و دقیق برنامه های مصوب کمیته / کارگروه ارتقای سلامت اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	مسئولین مصوبات	
۴	آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان	

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
عنوان برنامه : نظارت					
۱	اتخاذ تدابیر لازم برای دریافت گزارش های مردمی (موضوع قسمت اخیر ماده ۸ دستورالعمل اجرایی ماده ۹۱ ق م خ ک و تبصره ذیل آن)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان: خرده دان و ذوالفقاری نژاد	
۲	انجام بازرسی های مستمر در طول سال توسط بازرس/بازرسان استانی موضوع ماده ۹۱ بر اساس برنامه مصوب کمیته سلامت اداری دستگاه	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان: ذوالفقاری نژاد و یزدی	
۳	رسیدگی به موقع و دقیق به شکایات مردمی مطابق زمان بندی تعیین شده (موضوع ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۴	بهره گیری از مشارکت جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبت	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان	

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
عنوان برنامه : مقایسه					
۱	شناسایی و گزارش موارد فساد اداری به مقامات مافوق، مراجع اداری و قضایی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان	
۲	اجرای صحیح فرآیند مواد ۹۱ و ۹۲ ق.م.خ.ک در تعقیب اداری متخلفین مطابق شرایط و ضوابط مقرر (مواد ۱۵ تا ۱۹ و ضمیمه شماره ۱ دستورالعمل مربوط)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان: ذوالفقاری نژاد، یزدی	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
عنوان برنامه : سنجش و پایش میزان سلامت و فساد اداری در دستگاه					
۱	سنجش سلامت و فساد در سطح استان و تهیه گزارش مربوطه به صورت سالیانه	۹۸/۱۱/۱	۹۸/۱۲/۵	آقای خرده دان	
۲	تحلیل یافته های سنجش و تهیه گزارش آسیب شناسی مربوطه	۹۸/۶/۱۵ ۹۸/۱۱/۱۵	۹۸/۶/۲۷ ۹۸/۱۱/۳۰	آقای خرده دان	در طی سال به صورت دو مرحله ای انجام شود.
۳	بهره گیری از گزارش تحلیلی یاد شده در جهت اصلاح و بهبود فرآیندهای اداری	۹۸/۱۲/۱۰	به صورت مستمر	آقای خرده دان	
۴	تعیین میزان موفقیت دستگاه در کاهش فساد و ارتقاء سلامت اداری نسبت به سال قبل یا سال پایه	۹۸/۱۱/۱۵	۹۸/۱۱/۳۰ ۹۸/۱۱/۱۰	آقای خرده دان	

۵-۲: اجرای برنامه صیانت از حقوق شهروندی :

۵-۲-۲ کارگروه و کمیته مرتبط جهت اجرای شاخص :

۱- کارگروه شکایت و تکریم ارباب رجوع

۵-۳-۲ هدف شاخص :

حفظ حقوق مردم و جبران خسارت های وارده و همچنین ارتقاء سطح رضایتمندی و اعتماد مردم

۵-۴-۲ هدف عملیاتی ۳ ساله شاخص :

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	وضعیت ۱۳۹۳	موجود	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	جمع تا انتهای سال ۱۳۹۶	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	افزایش سطح رضایتمندی مردم از خدمات دستگاههای اجرایی	درصد	۰		۰	۵	۵	۱۰	۱۵	۱۰	کمیته صیانت (آقای آقایی) ، کارگروه شکایت و تکریم ارباب رجوع (آقای برخوردار) (آقای برخوردار)	۱- اجرای برنامه های ۹ گانه صیانت از حقوق شهروندی ۲- اجرای برنامه های ۱۰ گانه عفاف و حجاب طی نامه شماره ۹۴/۴۳۰/۱۰۹۹۸ مورخ ۹۴/۶/۲۸ ۳- اجرای شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندی ابلاغی به شماره ۹۴/۱۵۰/۳۱۰۵۰ مورخ ۹۴/۹/۱۴ شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۸ با موضوعیت طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	افزایش سطح اعتماد عمومی به دستگاه	درصد	-		-	۳	۴	۷	۵	۷	کمیته صیانت	برنامه هفتم برنامه جامع اصلاح نظام اداری

										دولتی	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	--

وضعیت در صد تحقق شاخص صیانت از حقوق شهروندی :

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	۱۳۹۸	جمع تا انتهای سال ۱۳۹۶	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	صیانت از حقوق مردم	درصد	۶۷	۸۶٫۶	۷۴/۸	۱۰۰			۱۰۰	آقای آقالری	-----

۲-۵- وضعیت موجود شاخص در سال ۱۳۹۷:

وضعیت موجود شاخص (صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری) از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۴۰			--	پس از اعلام نتایج ثبت خواهد گردید.

۱-۵-۵ وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی :

ردیف	عنوان :	توضیحات
۱	نصب منشور اخلاقی	
۲	نصب تابلو مشخصات کارکنان در امور آبفای آبیگ بطور کامل	
۳	خرید دستگاه پوز جهت خدمات مشترکین شهر نرجه	
۴	شناسایی و راه اندازی اداره آب چوبیندر	
۵	خرید ملزومات رفاهی از قبیل صندلی انتظار، فلاکس، جهت برخی از ادارات مطابق با چک لیست کارگروه بازرسان طرح تکریم (ثبت برگه)	
۶	احداث رمپ جهت مناسب سازی نحوه ورود و خروج معلولین و جانبازان در مراکز و شهرهای زیر مجموعه	
۷	تهیه صندوق فرم نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع	
۸	بازرسی از ادارات تابعه با توجه به چک لیست حقوق شهروندی	
۹	بهبود و اصلاح فرآیند های مرتبط با مشتری با هدف کاهش هزینه ، سرعت انجام کار و افزایش کارایی	
۱۰	اطلاع رسانی زمان ارائه خدمات در پورتال شرکت	
۱۱	استقرار سامانه مکانیزه رسیدگی به شکایات در سایت شرکت	
۱۲	اطلاع رسانی گردش کار زمان انجام کار در پورتال شرکت	
۱۳	اعلام آدرس ستاد مرکزی شرکت و ساختمانها امور از طریق پورتال شرکت	
۱۴	پیش بینی فرد جایگزین عوامل پیمانکاران ارائه خدمات حضوری به مشترکین در متن مرخصی و مأموریت	
۱۵	استقرار درگاه دریافت پیشنهادات مردمی از طریق پورتال شرکت	
۱۶	ساماندهی فضای اداری در حد امکان	
۱۷	برگزاری دوره آموزشی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم	

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۳: رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین					
۱	(استفاده از ادبیات محترمانه و غیر تحکیم آمیز در تمامی مکاتبات اداری (اطلاع رسانی ، دعوت نامه ها، آگهی ها، ابلاغ ها، هشدارها و ...)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	معاونین و مدیران امورات	
۲	(۲) ایجاد و استقرار محیط، امکانات و تسهیلات مناسب اداری برای مراجعین با رعایت نکات ذیل: <ul style="list-style-type: none"> • پاکیزگی و نظافت فضای اداری • آرامش و سکوت فضای اداری • محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین • متمرکز بودن فضای واحدهای اداری مرتبط با هم • استقرار سیستم اتوماسیون اداری(سیستم مکاتبات بدون کاغذ و تحت شبکه الکترونیکی) • دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه و گرمایش و سرمایش، آبسردکن، باجه امانات جهت تحویل وسایل وسایل همراه مراجعین، ابزارهای سرگرمی در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط 	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	روابط عمومی اداره عمومی خانم امیر تیموری اداره عمومی	
۳	(۳) رعایت حرمت مراجعین به هنگام ورود و خروج از دستگاه اجرایی و حتی المقدور استفاده از وسایل بازرسی نامحسوس و الکترونیکی بجای بازرسی بدنی در موارد خاص و ضروری	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	حراست	
۴	(۴) اطلاع رسانی دلایل منع همراه داشتن وسایلی نظیر تلفن همراه به هنگام ورود به دستگاه اجرایی و پیش بینی مکان مطمئن و بدون هزینه برای امانت سپاری وسایل همراه مراجعین	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	حراست	
۵	(۵) رعایت ادب و نزاکت در گفتار و رفتار و پرهیز از بکار بردن الفاظ توهین آمیز و غیرمحترمانه در برخورد با مراجعین	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	
۶	(۶) رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان کارکنان و مراجعین در هر شرایطی از طریق: <ul style="list-style-type: none"> • دقت در انجام کار • سرعت در انجام کار • آراستگی و پوشش مناسب اداری 	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
• اشتیاق و علاقه برای ارایه خدمت به مراجعین					
ماده ۴: اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات					
۱	ساده، شفاف و قابل دسترس بودن بخشنامه ها، دستورالعمل و مکاتبات اداری و پرهیز از هر گونه تبعیض در ابلاغ و اجرای آن ها	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده کلیه پرسنل	
۲	اعلام همراه با مستند قانونی وجوه احتمالی دریافتی از مراجعین و پرهیز از دریافت مدارک، اطلاعات و جوهری مازاد بر تکالیف قانونی سازمانی از مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	حراست	
۳	انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده و اطلاع رسانی آن به مراجعین	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	
۴	آموزش دانش، مهارت تخصصی، انضباط اداری و حقوق شهروندی به تمامی کارکنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۶/۳۱	آقای آذری راد	۳۶,۰۰۰,۰۰۰ برای ۳۰ نفر
۵	تصمیم گیری بر مبنای ادله معتبر و استنادهای قانونی و اعلام آن به ذی نفعان توسط مرجع اداری مربوطه	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹		
۶	پرهیز جدی از پذیرش درخواست های اداری در خارج از محیط اداری و یا ساعات غیر اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	
۷	اعلام قابل تجدید نظر بودن تصمیمات، مرجع، مهلت و نتیجه تجدید نظر در تصمیمات و مکاتبات اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹		
۸	تدوین و اعلام فرآیندها و رویه های مشخص ارائه خدمات و انجام یکسان و بدون تبعیض آن ها نسبت به همه	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم نورمحمدی معاونین / مدیران	
۹	پرهیز از اعمال سلیقه در اجرای قوانین و مقررات توسط مدیران و کارکنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	
۱۰	پرهیز از تبعیض در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری نظیر جذب نیروی انسانی، صدور مجوز و امثالهم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	مدیرعامل معاونین	
۱۱	ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین یا نماینده قانونی آن ها به خدمات دستگاه اجرایی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای لامعی و خانم اسکندرزاده	
۱۲	ایجاد امکانات لازم جهت دسترسی آسان مراجعین به خدمات دولت الکترونیک از طریق مراجعه غیرحضوری و تضمین کیفیت این دسترسی از	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده	

				<p>لحاظ سرعت، امنیت و پایین بودن هزینه مربوطه</p> <p>پیش بینی امکانات و تسهیلات مناسب در موارد نیاز به مراجعات حضوری مردم به دستگاه اجرایی از طریق :</p> <ul style="list-style-type: none"> • تجمیع فرآیندهای اداری مربوط به هر خدمت در یک مکان. • نصب تابلوهای راهنما در اطراف، ورودی و داخل ساختمان اداری. • پیش بینی امکانات و تسهیلات فیزیکی برای رفاه مراجعین از جمله • میلمان، آب آشامیدنی ، سرویس بهداشتی و حتی المقدور آسانسور و پارکینگ. • رعایت دقیق ساعت کار اداری و ارائه خدمات در تمام ساعت کار اداری. • پرهیز از ایجاد مزاحمت برای همسایگان، ساکنان محلی و سایر مردم. 	۱۳
	آقایان: لامعی و برخورداری اداره عمومی کلیه پرسنل	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۱/۱		

۱۴	تدوین فرم های مورد عمل متناسب با انواع فعالیت و خدمت دستگاه اجرایی و ارائه یا در دسترس قرار دادن آن ها به مراجعین.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان : لامعی و برخورداری
۱۵	ثبت درخواست های مراجعین (اعم از مکتوب یا الکترونیکی) و ارائه شماره پیگیری مربوطه و آشنا نمودن مراجعین با فرآیند، واحد و فرد رسیدگی کننده به درخواست آن ها	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم سمیاری
۱۶	شروع فرآیند رسیدگی به تقاضای مراجعین بلافاصله بعد از ثبت آن و با رعایت نوبت و ترتیب مربوطه و اطلاع رسانی سریع به متقاضی در صورت نقص مدارک ارائه شده جهت تکمیل آن ها	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	معاونین و مدیران
۱۷	ارائه خدمات بطور پیوسته و در همه روزها و ساعات کاری اعلام شده و پرهیز از تعطیلی ارائه خدمات در اوقات اداری حتی بمدت کوتاه و موقت	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	حوزه ها و معاونین خدمات مشترکین اتفاقات
۱۸	بررسی، بازنگری و اصلاح مستمر فرآیندهای اداری و حذف رویه های زاید یا محل در خدمت خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده
۱۹	ارائه خدمات بطور پیوسته و با حضور دائم کارمند یا مأمور ارائه خدمت مربوطه در ساعات مراجعه مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل
۲۰	ارائه خدمات بطور پیوسته و با حضور مستمر مقام تصمیم گیر (امضاء کننده یا مقام مجاز از سوی ایشان) در ساعات مراجعه مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	معاونین مدیران
۲۱	ارائه مناسب راهنمایی های لازم به مراجعین توسط کاکنان حتی در صورتی که تقاضای مراجعین در حیطه وظایفشان نباشد.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل
۲۲	اجتناب از انجام امور شخصی در منظر مراجعین و بطور کلی در ساعات اداری نظیر صحبت شخصی با تلفن همراه و نظایر آن.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۷: حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد					
۱	اصلاح و روز آمد کردن اطلاعات شخصی افراد در صورت اثبات ناقص و نادرست بودن اطلاعات مربوطه توسط آنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان: لامعی و خرده دان	
۲	جمع آوری اطلاعات شخصی افراد حتی الامکان از خود آنان و صرفاً از طریق وسایل قانونی و شفاف	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای لامعی	
۳	استفاده از اطلاعات شخصی افراد فقط در جهت تحقق هدف اولیه آن و پرهیز از در اختیار گذاشتن آن ها به دستگاهها و اشخاص غیر مسئول	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان : لامعی و خرده دان	
۴	اتخاذ تدابیر لازم جهت پیشگیری از مفقود یا افشاء اطلاعات شخصی افراد	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان	
۵	پرهیز از رهگیری و شنود ارتباطات حضوری و غیر حضوری افراد مگر به حکم قانون و در حد ضرورت	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	عدم مصداق	
۶	پرهیز از انجام نظارت های الکترونیکی مغایر با حریم شخصی افراد مگر به حکم قانون و بر مبنای دلایل قوی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	عدم مصداق	
۷	اطلاع رسانی و اعلام هشدار مکتوب به مراجعین در صورت استفاده ضروری از امکانات نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	حراست	

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۸: آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز					
۱	انطباق اقدامات و تصمیمات اداری با برنامه های از قبل اعلام شده به مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	مدیرعامل معاونین	
۲	ارائه گزارش عملکرد سالیانه به عموم مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	مدیرعامل معاونین مدیران شهرستان	
۳	ایجاد دسترسی آسان به اطلاعات مورد نیاز و درخواست شده از سوی مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده	
۴	ارائه راهنمایی های لازم به مردم در خصوص نحوه دسترسی به اطلاعات دستگاه اجرایی (بصورت مکتوب)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده	
۵	ارائه آموزش همگانی به مردم در زمینه حقوق و تکالیفشان در ارتباط با دستگاه اجرایی از طریق وسایل ارتباط جمعی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخورداری	
۶	ارائه اطلاعات مورد نیاز جهت راهنمایی و آشنایی مراجعین حضوری و غیر حضوری با دستگاه اجرایی و فرآیند های کاری آن از طریق: • نصب تابلو راهنما در مبادی ورودی و معرض دید مراجعین و نیز تارنما (وب سایت) و درگاه (پرتال) اینترنتی. • تهیه و توزیع بروشور و کتاب راهنمای مراجعین. راه اندازی خط تلفن گویا. • نصب نام، پست سازمانی و رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان : لامعی و برخورداری	
۷	ارائه نسخه ای واحد از تصمیمات اداری اتخاذ شده به مراجعین ذی نفع با درج نکات و الزامات ذیل: الف- تاریخ و شماره تصمیم. ب- مشخصات متقاضی. ج- مستندات قانونی و استدلال های منجر به تصمیم اتخاذ شده. د- مفاد اصلی تصمیم. ه- اعلام مرجع و مهلت اعتراض به تصمیم. و- نام و سمت صادر کننده ابلاغیه.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دبیرخانه های مستقر در سطح شرکت	
۸	اطلاع رسانی مرحله ای فرآیند انجام کار به مراجعین حضوری و غیر حضوری از طرق مقتضی نظیر ارسال پیامک	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم اسکندرزاده	
۹	اطلاع رسانی به مراجعین در خصوص نحوه استفاده از خدمات، نحوه مشارکت در فرآیند های اداری و	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	

نحوه اعتراض به تصمیمات اداری				
۱۰	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخورداری	۹۸/۱/۱	اطلاع رسانی عمومی در خصوص نظام ارائه خدمات سازمانی بطرق مناسب و حتی المقدور از طریق برگزاری نشست های خبری با اصحاب رسانه های موافق و منتقد و رعایت الزامات مربوطه
۱۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخورداری	۹۸/۱/۱	پرهیز از اعمال تبعیض در دعوت، شرکت، طرح پرسش، ارائه پاسخ و ... علیه رسانه های منتقد در برگزاری نشست های خبری سخنگوی دستگاه اجرایی
۱۲	۹۸/۱۲/۲۹	آقای لامعی خانم اسکندرزاده آقای برخورداری	۹۸/۱/۱	رعایت نکات، الزامات و ویژگی های اطلاع رسانی مناسب به مردم شامل: الف- مفید بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ ب- درست بودن اطلاعات ارائه شده؛ ج- به روز بودن اطلاعات قابل دسترس یا ارائه شده؛ د- به موقع بودن اطلاع رسانی؛ ه- کامل بودن اطلاع رسانی.

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۹: امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری					
۱	ایجاد بستر و فرآیند مؤثر دریافت موارد نقض قوانین و مقررات و تخلفات اداری کارکنان از سوی مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۲	ایجاد بستر و فرآیند مؤثر دریافت پیشنهادات و انتقادات مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی و خانم نورمحمدی	
۳	نهادینه کردن فضای تحمل نظرات مخالف در واحدهای اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	معاونین مدیران	
۴	پرهیز از هر گونه ممانعت از بیان نظرات انتقادی و در چار چوب قانون مراجعین	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	کلیه پرسنل	
۵	نظر سنجی مستمر از مراجعین در خصوص عملکرد کارکنان و واحدهای اداری و اعمال نتایج آن در اصلاح فرآیند ها و تشویق و تنبیه کارکنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخوردار	
۶	راه اندازی / روز آمد کردن سیستم های ارتباط دوسویه با مردم نظیر راه اندازی صندوق پیشنهادات و انتقادات، پست صوتی و درگاه (پرتال) سازمانی و امثالهم به منظور ارائه شناسنامه خدمات و فعالیت ها سازمانی به مراجعین و اخذ دیدگاه های آنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی خانم ها: اسکندرزاده و نورمحمدی	
۷	پرهیز از تحمیل شروط اجحاف آمیز ذیل به مراجعین در معاملات و قراردادهای اداری: الف- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی طرف مقابل خود را به انجام یا عدم انجام کاری متعهد می سازد که پیش از انعقاد قرارداد هیچ فرصتی برای آگاه شدن از مفاد آن شرط نداشته است. ب- شرطی از سوی دستگاه اجرایی که طرف مقابل آن به دلیل کهولت سن، بیماری، ناتوانی ذهنی، فشارهای روانی، کم سواد، بی سواد یا جهل نسبت به امور مرتبط، از ارزیابی مفاد یا آثار آن ناتوان باشد. ج) شرطی که بموجب آن، هیچ نسخه ای از قرارداد در اختیار طرف دیگر قرارداد قرار نمی گیرد. د- شرطی که بموجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز می سازد تا در زمان تحویل کالا یا ارائه خدماتی که قرارداد آن قبلاً منعقد شده است، به تشخیص خود و رأساً قیمت را افزایش دهد. ه- شرطی که به موجب آن، دستگاه اجرایی، حق	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	معاونین مدیران شهرستانها خانم قوچ خانی	

				<p>مراجعه به مراجع قضایی را از طرف دیگر سلب نماید.</p> <p>و- شرطی که بموجب آن، دستگاه اجرایی خود را مجاز بداند هر زمان که بخواهد یک طرفه قرارداد را فسخ کند بدون آنکه خسارت عادلانه ای از این بابت به طرف دیگر قرارداد بپردازد.</p> <p>ز- شرطی که بموجب آن، دستگاه اجرایی خود را حتی در صورت ارتکاب تقصیر، از مسئولیت معاف سازد.</p> <p>ک- شرطی که بموجب آن، حقوق معنوی ناشی از مالکیت های فکری، بدون پرداخت بهای عادلانه به دستگاه اجرایی منتقل شود.</p> <p>ل- شرطی که بدون وجود هر گونه توجیه معقول، استفاده طرف قرارداد از تضمین یا بیمه ای که به موجب مقررات به نفع او برقرار شده است را غیر ممکن یا بسیار دشوار سازد.</p>
۸	بازبینی و اصلاح فرم ها و اسناد معاملات و قرارداد های اداری با رعایت الزامات مربوطه توسط واحدهای حقوقی ، امور قراردادهای و عناوین مشابه در دستگاه اجرایی	۹۸/۱/۱	۹۸/۳/۳۱	خانم قوچ خانی
۹	ایجاد بستر مناسب جهت خدمات دهی آسان و سریع به اشخاص توانخواه مطابق با مفاد آیین نامه اجرایی ماده (۲) قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و اصلاحیه آن	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای گلابگیر
۱۰	استفاده علایم و اشکال قابل فهم برای اشخاص توانخواه در محیط اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۳/۳۱	آقای برخوردار
۱۱	ارائه آموزش نحوه برخورد با اشخاص توانخواه به مدیران و کارکنان	۹۸/۱/۱	۹۸/۶/۳۱	آقای آذری راد
۱۲	ارتقاء سامانه های ارتباطی دستگاه اجرایی جهت استفاده مستقلانه اشخاص توانخواه از خدمات آن ها	۹۸/۱/۱	۹۸/۶/۳۱	خانم اسکندرزاده
۱۳	ایجاد بستر مناسب جهت رسیدگی مؤثر، منصفانه و سریع به شکایات و انتقادات مردم	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی
۱۴	ایجاد امکان استفاده مردم از وکیل در مراحل رسیدگی به دعاوی آن ها با دستگاه اجرایی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای ذوالفقاری
۱۵	پرهیز از تعقیب قضایی یا اعمال پیامد منفی اداری برای مراجعینی که در چهارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول ذی ربط در سطح رسانه ها انتقاد میکنند.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخوردار آقای ذوالفقاری
۱۶	رسیدگی بموقع و حل و فصل اختلافات میان مراجعین و متصدیان ارائه خدمت توسط مسئولین واحدهای ذی ربط در چارچوب قوانین و مقررات	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی آقای ذوالفقاری
۱۷	رسیدگی و پاسخ همراه با مدارا، سعه صدر و اخلاق	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای

	محمدحسنى آقاى ذوالفقارى			اسلامى مراجع ادارى به مراجعيني كه مدعى اند در حق آن ها ظلم شده است.	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۱۳: فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن					
۱	هشدار به موقع به مردم در خصوص بروز هر گونه بلایای طبیعی و تهدید علیه سلامت عمومی و یا مواردی که ممکن است آسیب و زیانی به مردم برساند.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخورداری	
۲	ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و مؤثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور یا تقصیر واحدهای اداری ذی ربط و کارکنان آنان مطابق فصل دهم از کتاب پنجم قانون مجازات اسلامی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای ذوالفقاری	
۳	ایجاد بستر مناسب جهت حفاظت از اشیاء، اسناد و اطلاعات دریافتی از مردم با رعایت الزامات و احتیاط های متعارف	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	حراست	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۱۵: اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرائی فعالیت می نماید					
	ابلاغ و نظارت بر رعایت الزامات تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری در ضوابط اعطای مجوز به مراکز ارائه دهنده خدمات عمومی که با اخذ مجوز از دستگاه اجرائی فعالیت می نماید.	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	مدیرعامل	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
ماده ۱۷: ایجاد، استقرار و فعالیت مؤثر میز خدمت					
۱	ایجاد میز خدمت با رعایت الزامات مندرج در دستورالعمل اجرایی مربوطه	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای لامعی و خانم اسکندرزاده	
۲	رصد مستمر اثربخش بودن عملکرد میز خدمت و جلب رضایتمندی مراجعین و تدوین و ارائه گزارش عملکرد میز خدمت در مقاطع سه ماهه به بالاترین مقام دستگاه اجرایی توسط واحدهای مدیریت عملکرد یا عناوین مشابه دستگاه متبوع	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای یزدی ، قاسمی و خانم تقفی	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
بند ۴ ماده (۴) و بند ۵ ماده (۸): آموزش حقوق شهروندی به مدیران و کارکنان					
۱	برگزاری دوره های آموزشی مدیران با موضوع حقوق شهروندی و حقوق شهروندی در نظام اداری	۹۸/۱/۱	۹۸/۶/۳۱	آقای آذری راد	۳۶,۰۰۰,۰۰۰

				(موضوع بخشنامه شماره ۱۰۹۱۸۰۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۲)	
۲	برگزاری دوره های آموزشی کارکنان با موضوع حقوق شهروندی و حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بخشنامه شماره ۱۰۹۱۸۰۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۲)	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای آذری راد	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
بند (۴) ماده ۱۸: راهبردی اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری					
۱	رصد مستمر اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (ستاد و صف) و ارائه گزارش تحلیلی نحوه اجرای مصوبه به سازمان اداری و استخدامی کشور بصورت دوره ای توسط بالاترین مقام دستگاه اجرایی و استانداران	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقایان : یزدی ، قاسمی و خانم ثقفی	
ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه (ریال)
بند ۹: اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری					
۱	رصد مستمر و ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویبنامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان از طریق مردم ، کارکنان دستگاه متبوع و دستگاههای نظارتی درون و برون سازمانی	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	حراست	
۲	رسیدگی به موقع و مؤثر به گزارش تخلفات احتمالی توسط هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و نیز اعمال تشویق و تنبیه واحدهای اداری و کارکنان آنان در راستای اجرای آراء صادره در آن هیأت ها	۹۸/۱/۱	۹۸/۱۲/۲۹	دبیر کمیته انضباطی	

- محدود بودن فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع در برخی از ادارات مانند (ناحیه ۱ و ۲) قزوین
- عدم رعایت پیمانکاران در نصب لیبیل های معرفی متصدیان در برخی از ادارات
- عدم داشتن اتیکت معرفی ماموران امداد و حوادث آب و فاضلاب در سطح شرکت
- عدم وجود متصدی لازم جهت تشویق مشترکین به تکمیل فرمهای نظرسنجی ، ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع
- عدم بستر مناسب جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع از طریق سایت شرکت
- عدم اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات شرکت شامل : فروش انشعاب آب و فاضلاب ، اصلاحات قبوض و خدمات پس از فروش
- خدمات اجرایی نصب انشعاب آب و فاضلاب ، تعویض ، تغییر قطر کنتور و قرائت کنتور و ...
- عدم اطلاع رسانی کامل مشخصات کارکنان و مدیران در ستاد و شهرستان ها به جز شهرستان آبیگ
- عدم راه اندازی ابزارهای همراه برای ارائه خدمات شامل : تلفن همراه - وب کیوسک ها
- عدم ارسال و مراحل گردش نامه های ثبت شده مردم در دبیرخانه از طریق سامانه پیامکی به ارباب رجوعان به جهت مراجعه کمتر ارباب رجوع به شرکت
- واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و عدم بستر لازم نرم افزاری جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع جهت دریافت کلیه خدمات

۲-۸-۵ اقدامات قابل بهبود:

- ۱- نسبت به تخصیص فضای مناسب و جابجایی اتاق ها با توجه به خدمات قابل ارائه به مشترکین در شهرستانهای (قزوین، بوئین زهرا) و شهرهای (خاکعلی ، بیدستان، نصرت آباد و چوبیندر) اقدام گردد.
 - ۲- نسبت به تامین امکانات رفاهی و تجهیز فضای استقرار رفاه ارباب رجوع در(ستاد ، قزوین، بیدستان ، البرز ، آوج، تاکستان و رازمیان) اقدام گردد.
 - ۳- نسبت به نصب لیبل های (عنوان واحد، محل استقرار، تعیین اوقات مراجعه، نام و شرح وظایف متصدی انجام کار) اقدام گردد.
 - ۴- نسبت به ایجاد نرم افزارهای کاربردی بر روی موبایل توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.
 - ۵- نسبت به ایجاد سامانه پیام کوتاه برای انجام کار توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.
 - ۶- نسبت به تشویق متصدیان جهت ارائه فرمهای نظرسنجی به ارباب رجوع توسط مدیران شهرستانها اقدام گردد.
 - ۷- نسبت به تهیه گزارش آماری (نموداری) براساس چک لیست های بازرسان اقدام گردد.
- فرهنگ سازی در راستای ترغیب مشترکین در جهت دریافت خدمات از طریق سایت شرکت
 - اجرایی نمودن فرمهای سنجش میزان رضایتمندی مشترک از دریافت خدمات ارائه شده توسط شرکت.(مطابق با فرمهای نظرسنجی ابلاغی شرکت مهندسی آبفا کشور)
 - تهیه شرح وظایف شغلی پرسنل شرکت و تهیه تابلوی مشخصات کارکنان
 - ایجاد بسته های همراه جهت ارائه خدمات از طریق (تلفن همراه ، وب کیوسکها) و ...
 - ایجاد بستر لازم جهت اطلاع رسانی به ارباب رجوع از گردش مستندات ایشان در سطح شرکت
 - بازنگری سایت شرکت در خصوص ارائه خدمات الکترونیکی به ارباب رجوع
 - ارائه فرمهای نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع به مشترکان شرکت و در صورت امکان الکترونیکی نمودن این فرمها جهت ترغیب مشترک بابت ارائه نظر خود در خصوص خدمات دریافت شده.

۳-۵: استقرار نظام جامع توسط توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

کار گروه مرتبط جهت اجرای شاخص: کارگروه عفاف و حجاب، فرهنگی

۳-۱-۵ هدف شاخص:

۱- فرهنگ سازی جهت ترغیب همکاران بابت حضور در نماز جماعت

۳-۲-۵ هدف عملیاتی ۳ ساله شاخص:

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	وضعیت موجود ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	جمع تا انتهای سال ۱۳۹۶	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۸۸	۹۵	۹۰	۹۰	۹۰	۹۰	شورای فرهنگی (آقای عسگری)	بر اساس بخشنامه های ابلاغی از شرکت مهندسی و ستاد اقامه نماز استان

۳-۳-۵ وضعیت موجود شاخص سال ۹۷:

وضعیت موجود شاخص (توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز) از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۲۰			----	پس از اعلام نتایج توسط سازمان برنامه و بودجه ثبت خواهد گردید.

۳-۴-۵ وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی:

ردیف	عنوان	تعداد
۱	تشکیل جلسات اقامه نماز	۶ مورد
۲	برگزاری جلسات طرح صالحین با موضوع نماز و احکام و علوم تربیتی	۵ مورد
۳	برگزاری دوره آموزشی آداب و اسرار نماز برای همکاران	۱
۴	تشویق لسانی همکاران جهت شرکت در نماز جماعت	بصورت مستمر
۵	برگزاری نشست های تخصصی در خصوص آگاهی همکاران از مسائل شرعی توسط ائمه جماعات	بصورت مستمر
۶	نظر سنجی از همکاران با موضوعیت عوامل تشویق و بازدارنده جهت شرکت در نماز جماعت	یکبار
۷	برگزاری مسابقه فرهنگی تحت عنوان احکام نماز برای همکاران و خانواده های آنان	۲ مورد
۸	اهدا جوایز مسابقه فرهنگی به همکاران	۱۰ مورد
۹	تجلیل از یاوران نماز	۱۲ نفر
۱۰	کسب رتبه شایسته تقدیر، با عنایت به ارزیابی انجام شده توسط ستاد اقامه نماز	۲

۳-۵-۵ آسب شناسی :

- عدم وجود فضای مناسب در برخی از ادارات جهت برگزاری نماز جماعت

۳-۶-۵: اقدامات قابل بهبود

- تخصیص فضای مناسب جهت اقامه نماز همکاران در برخی از ادارات (بوئین زهرا)

۳-۷-۵ اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه
۱	تشویق پرسنل جهت شرکت در نماز جماعت	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	۵/۰۰۰/۰۰۰ ریال
۲	تعیین فضای کافی متناسب با تعداد کارکنان (مرد،زن) و مراجعه کنندگان برای اقامه نماز	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	
۳	عدم برگزاری جلسات اداری و یا هرگونه برنامه در وقت قانونی نماز	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	
۴	پخش اذان در شرکت	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	مؤذن های شرکت	
۵	نظافت و آراستگی فضای نمازخانه	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	اداره عمومی	
۶	رعایت وقت ۲۰ دقیقه جهت اقامه نماز	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	
۷	تعیین نقاط قوت و ضعف در شاخص مذکور	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	
۸	تبلیغات محیطی جهت شرکت همکاران در نماز جماعت	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای برخورداری	۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
۹	آموزش قرائت صحیح نماز، ویژه کارکنان (از طریق ائمه جماعات)	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای عسگری	
۱۰	برگزاری همایش خانواده با رویکرد شیوه های دعوت فرزندان به اقامه نماز	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	خانم نورمحمدی	۲۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال
۱۱	برگزاری مسابقات فرهنگی	۹۸/۰۱/۰۱	۹۸/۱۲/۲۹	آقای خرده دان خانم نورمحمدی	براساس فعالیت های ابلاغی به شرکت

۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال	آقای خرده دان	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	برگزاری مسابقات احکام، قرائت و اذان ویژه فرزندان کارکنان (طبق برنامه ابلاغی از شرکت مهندسی آبفای کشور)	۱۲
	آقای عسگری	۹۸/۱۲/۲۹	۹۸/۰۱/۰۱	همکاری با ستاد اقامه نماز استان	۱۳

۴-۵: رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد

کارگروه مرتبط جهت اجرای شاخص: کارگروه شکایت و تکریم ارباب رجوع

۴-۱-۵ هدف شاخص: افزایش رضایت مندی مردم و کاهش شکایات

۴-۲-۵ هدف عملیاتی ۳ ساله شاخص:

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	وضعیت موجود ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	کاهش مدت زمان رسیدگی به شکایات در سیستم سامد	درصد	۹۸	۹۵	۱۰۰	۷۵	۱۰	کارگروه شکایت و تکریم ارباب رجوع (آقای محمد حسنی)	بر اساس نتایج ثبت شده در سامانه مدیریت عملکرد

۴-۳-۵ وضعیت موجود شاخص:

وضعیت موجود شاخص (شکایات مردمی در بستر سامد) از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۲۰			----	

۴-۴-۵ وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی:

ردیف	عنوان	تعداد
۱	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۶	۳
۲	تعداد شکایت رسیدگی شده در سال ۹۶	۳
۳	تعداد درخواست دریافت شده در سال ۹۶	۲۴
۴	تعداد درخواست پاسخ داده شده در سال ۹۶	۲۴
۵	تعداد انتقاد دریافت شده در سال ۹۶	--
۶	تعداد انتقاد پاسخ داده شده در سال ۹۶	--
۷	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ۹۶	۱۲ روز

۴-۵-۵ آسب شناسی :

- وجود قوانین موجود (ماده ۸ منع واگذاری انشعاب به املاک فاقد مدارک مثبت)
- افزایش و ابلاغ تعرفه های آب بهاء و حقوق انشعاب توسط وزارت نیرو و شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
- عدم وجود زیرساختهای مناسب در دفاتر پیشخوان دولت جهت ارائه خدمات با کیفیت و سرعت به مشترکین
- عدم ثبات نیروهای پیمانکار
- عدم ارائه مستندات توسط واحدهای مربوطه جهت پاسخگویی بموقع شکایت از طریق سیستم در سایت سامد
- دریافت برخی شکایات از طریق سیستم سامد که دستگاه متولی پاسخ آن نامشخص می باشد و این موضوع خود باعث اتلاف وقت جهت پاسخگویی از طرف شرکت می گردد.

۴-۶-۵ : اقدامات قابل بهبود

- رعایت میانگین زمان پاسخگویی تعریف شده
- رعایت کیفیت پاسخگویی (گویا، مستدل)
- ارسال بموقع مستندات توسط واحدهای شرکت جهت تهیه پاسخ به موقع شکایات، در سایت سامد
- اطلاع رسانی جوابیه به متقاضی
- ارسال گزارشات ۶ ماهه به صورت جامع از عملکرد سامد به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات استانداری

۴-۷-۵ اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص :

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول	بودجه
۱	رسیدگی به شکایات، پیشنهادهای و مشکلات مردم	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۲	پاسخگویی سریع و رسیدگی مؤثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی متصدیان امور شهری شهرستانها	
۳	به حداقل رساندن فاصله زمانی ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۴	ایجاد یک بانک اطلاعاتی جامع از کلیه درخواستها و مشکلات گردآوری شده	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۵	تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۶	طبقه بندی و اولویت بندی موضوعات شکایات	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	
۷	آنالیز و تحلیل عوامل شکایات برانگیز	۱۳۹۸/۰۱/۰۱	۱۳۹۸/۱۲/۲۹	آقای محمد حسنی	طی دو مرحله در سال در مقطع زمانی ۶ ماهه

۵-۵: مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

کارگروه مرتبط جهت اجرای شاخص: معاون مهندسی و توسعه

۵-۱-۵: هدف شاخص: تسهیل در ارائه خدمات به معلولین و جانبازان

۵-۲-۵: هدف عملیاتی ۳ ساله شاخص:

عنوان برنامه	نام شاخص	واحد سنجش	وضعیت موجود ۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۵	۱۳۹۶	۱۳۹۷	جمع تا انتهای سال ۱۳۹۶	مسئول مستقیم	مبانی قانونی
صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری	مناسب سازی فضای اداری	درصد	--	--	۱۰۰	۵۱/۷		۱۰۰	معاونت مهندسی و توسعه	مطابق با چک لیست های مورد ارزیابی سازمان برنامه و بودجه

۵-۳-۵: وضعیت موجود شاخص:

وضعیت موجود شاخص (مناسب سازی فضای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان) از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۷					
ردیف	امتیاز شاخص	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۳۰			----	پس از اعلام نتایج توسط سازمان برنامه و بودجه ثبت خواهد شد.

ردی ف	شهرستان	شهر	اقدامات انجام گرفته	اقدامات در دست بررسی
۱	آبیک	آبیک	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		خاکعلی	ساختمان اجاره ای می باشد.	---
۲	تاکستان	تاکستان	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		نرجه	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		خرمدشت	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		اسفرورین	جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		ضیاء آباد	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
۳	بوئین زهرا	بوئین زهرا	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		ارداق	احداث رامپ ورودی	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		سگزآباد	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		دانسفهان	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		شال	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین

ردی ف	شهرستان	شهر	اقدامات انجام گرفته	اقدامات در دست بررسی
۴	قزوین	قزوین	جابجایی واحد مشترکین به طبقه همکف	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		اقبالیه	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		معلم کلایه	ساختمان اجاره ای می باشد.	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		رازمیان	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		کوهین	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		محمودآباد	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		سیردان	ساختمان اجاره ای می باشد.	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
۵	البرز	الوند	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		بیدستان	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		محمدیه	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین- تعبیه آسانسور
۶	اوج	نصرت آباد	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		اوج	احداث رامپ ورودی	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین
		آبگرم	احداث رامپ ورودی- جابجایی واحد مشترکین	تعبیه سرویس بهداشتی ویژه جهت معلولین

آسیب شناسی:

- عدم وجود فضاهای بهداشتی با توجه به شرایط معلولین و جانبازان
- عدم وجود آسانسور در شهرستانهای (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

۲- اقدامات قابل بهبود :

- احداث فضاهای بهداشتی ویژه معلولین و جانبازان در ستاد و شهرستانها
- نصب آسانسور در ادارات (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

گزارش مقایسه ای کمیته صیانت نسبت به سالهای گذشته :

برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری :

برنامه صیانت عمومی از حقوق مردم و سلامت اداری						
ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	سال ۹۴	سال ۹۵	سال ۹۶	سال ۹۷
۵/۱	اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری	درصد	۲۶/۶	۳۷/۲۵	۳۵/۷۱	
۵/۲	صیانت از حقوق مردم	درصد	۲۵/۷	۴۴/۹	۳۳/۹۵	
۵/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۸	۱۸	۱۸/۴	
۵/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۳۰	۳۰	۱۵	
۵/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	-	۲۰	۱۵/۵۱	
	جمع				--	
	امتیاز سال محور		۱۱۰	۱۷۰	۱۵۰	
	امتیاز کسب شده		۱۰۰/۳	۱۵۰/۱۵	۱۱۸/۱۲	

برنامه محور استقرار مدیریت عملکرد در سال ۹۸

محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۰۰ امتیاز)

۸۰	۱۰۰	درصد	استقرار نظام ارزیابی عملکرد
۲۰	۱۰۰	درصد	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه

شاخص اول- استقرار نظام ارزیابی عملکرد (۸۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلیه گامهای موضوع ماده ۱ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴	کیفی	۲۰
۲	ارائه برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و برش شاخص‌های اختصاصی سال ۹۷	کیفی	۱۰
۳	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	کمی	۱۰
۴	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه		۱۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها	کیفی	۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

شاخص دوم- تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۷	کمی	۷
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۷	کمی	۱۳

نتایج شاخص استقرار نظام ارزیابی عملکرد سال ۹۷

ردیف	فعالیت	سقف امتیاز	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	استقرار مدیریت عملکرد دستگاه	۲۰	۱۰۰	۸۵	۱۷	۸۵
۲	داشتن برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	۱۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰
۳	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	۱۰	۱۰۰,۰۰	۸۰	۸	۸۰
۴	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه	۱۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰	۱۰۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها	۳۰	۱۰۰,۰۰	۸۶,۰۰	۲۵	۸۶,۰۰

تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه

ردیف	فعالیت	سقف امتیاز	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۷	۷	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷	۱۰۰,۰۰
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۷	۱۳	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۳	۱۰۰,۰۰

با توجه به نتایج در ارزیابی سال ۹۷ در این محور ملاحظه میشود در نماگر یک از شاخص اول نداشتن نرم افزار ارزیابی در سه سطح کترکنان و مدیران و دستگاه بطور همزمان مد نظر ارزیابان بوده که از برنامه های سال ۹۸ این برنامه میباشد .
نماگر سوم میزان همگرایی در امتیاز خود ارزیابی و امتیاز نهایی از دیگر آسیب های این محور میباشد که شرکت میبایست در خود ارزیابی دست پایین امتیاز را برای خود در نظر بگیرد .

موارد فوق آسیبهای این محور با توجه به نتایج ارزیابی سال ۹۷ میباشد که در زمره نقاط قابل بهبود در برنامه سال ۹۸ لحاظ خواهد شد

در برنامه ابلاغی سال ۹۸ شاخص جدیدی نیز با عنوان میزان رضایت ارباب رجوع آورده شده که شرکت باید برنامه ریزی مناسب جهت تحقق این شاخص را داشته باشد . در این زمینه به روزآوری فرمهای موجود نظر سنجی از مشتریان و ارباب رجوع و تهیه نرم افزار مناسب بمنظور تجزیه تحلیل آنها و همچنین هدف گذاری میزان رضایت مد نظر میباشد .

برنامه عملیاتی شاخص های اختصاصی اهداف و اهم فعالیتهای پیشنهادی

تحلیل عملکرد محورها و شاخصهای عمومی و اختصاصی سال ۹۸

شاخصهای عمومی

جدول راهنمای علایم وضعیت

محدوده	شرح وضعیت	علامت وضعیت
٪۹۰,۰۰ - ٪۱۰۰	عالی	●
٪۷۵,۰۰ - ٪۸۹,۹۹	خوب	◆
٪۶۰,۰۰ - ٪۷۴,۹۹	متوسط	■
٪۰ - ٪۵۹,۹۹	ضعیف	▲

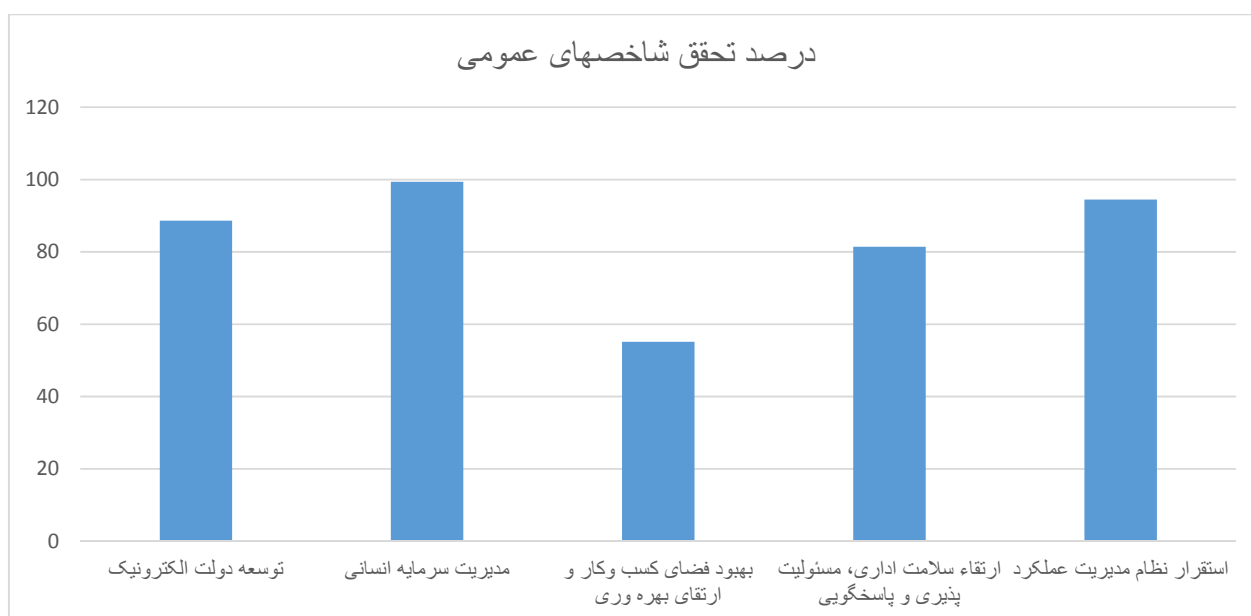
گزارش وضعیت امتیاز ارزیابی شوندگان به ازای محور ارزیابی

شرکت آب و فاضلاب استان

جدول وضعیت محور بر اساس ارزیابی عمومی

ردیف	محور	سقف امتیاز	خودارزیابی			کارشناسی			نهایی		
			سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	اصلاح ساختار سازمانی	۱۲۵,۰۰	۰,۰۰	-	-	۰,۰۰	-	-	۰,۰۰	-	-
۲	توسعه دولت الکترونیک	۳۳۰,۰۰	۲۳۰,۰۰	۲۲۹,۷۰	۹۹,۸۶	۳۲۰,۰۰	۲۸۳,۶۸	۸۸,۶۴	۳۲۰,۰۰	۲۸۳,۶۸	۸۸,۶۴
۳	مدیریت سرمایه انسانی	۱۷۵,۰۰	۱۱۰,۰۰	۱۰۹,۷۹	۹۹,۸۰	۱۱۰,۰۰	۱۰۹,۳۲	۹۹,۳۸	۱۱۰,۰۰	۱۰۹,۳۲	۹۹,۳۸
۴	بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری	۹۰,۰۰	۷۰,۰۰	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۸,۰۰	۳۲,۰۰	۵۵,۱۷	۵۸,۰۰	۳۲,۰۰	۵۵,۱۷
۵	ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	۱۵۰,۰۰	۱۵۰,۰۰	۱۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۵۰,۰۰	۱۲۲,۱۳	۸۱,۴۱	۱۵۰,۰۰	۱۲۲,۱۳	۸۱,۴۱
۶	استقرار نظام مدیریت عملکرد	۱۳۰,۰۰	۱۳۰,۰۰	۱۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۳۰,۰۰	۱۲۲,۸۱	۹۴,۴۶	۱۳۰,۰۰	۱۲۲,۸۱	۹۴,۴۶

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخص های عمومی و اختصاصی رتبه اول استان را کسب نموده و در شاخص های عمومی دارای رتبه دوم استان می باشد. از نقاط قوت آب و فاضلاب استان قزوین، اجرای فرایندهای ارزیابی عملکرد بر اساس شیوه نامه ارسالی از سازمان اداری و استخدامی است. شرکت آب و فاضلاب در محور اصلاح ساختار سازمانی در کلیه شاخصها عدم مصداق بود. در محور مدیریت سرمایه انسانی دارای عملکرد عالی است و ۹۹,۳۸ درصد اهداف را محقق نموده است کمترین امتیاز این شرکت در محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری با درصد تحقق ۵۵,۱۷ درصد است. این دستگاه بدلیل عدم پاسخگویی به موقع در سامانه یاور موجب پایین آمدن نمره عملکرد شرکت آب و فاضلاب استان در محور فوق شده است.



جدول وضعیت محور بر اساس ارزیابی اختصاصی

ردیف	محور	سقف امتیاز	خودارزیابی			کارشناسی			نهایی	
			سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	امتیاز کسب شده
۱	تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۸۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰
۲	تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۲۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخص های اختصاصی نیز از ۱۰۰۰ امتیاز ۱۰۰۰ امتیاز را کسب کرده است استان را کسب نموده و ۱۰۰ اداف عملکردی تحقق یافته شاخصهای اختصاصی شرکت آب و فاضلاب در دو محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب . تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب مورد ارزیابی قرار گرفته است.

وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی

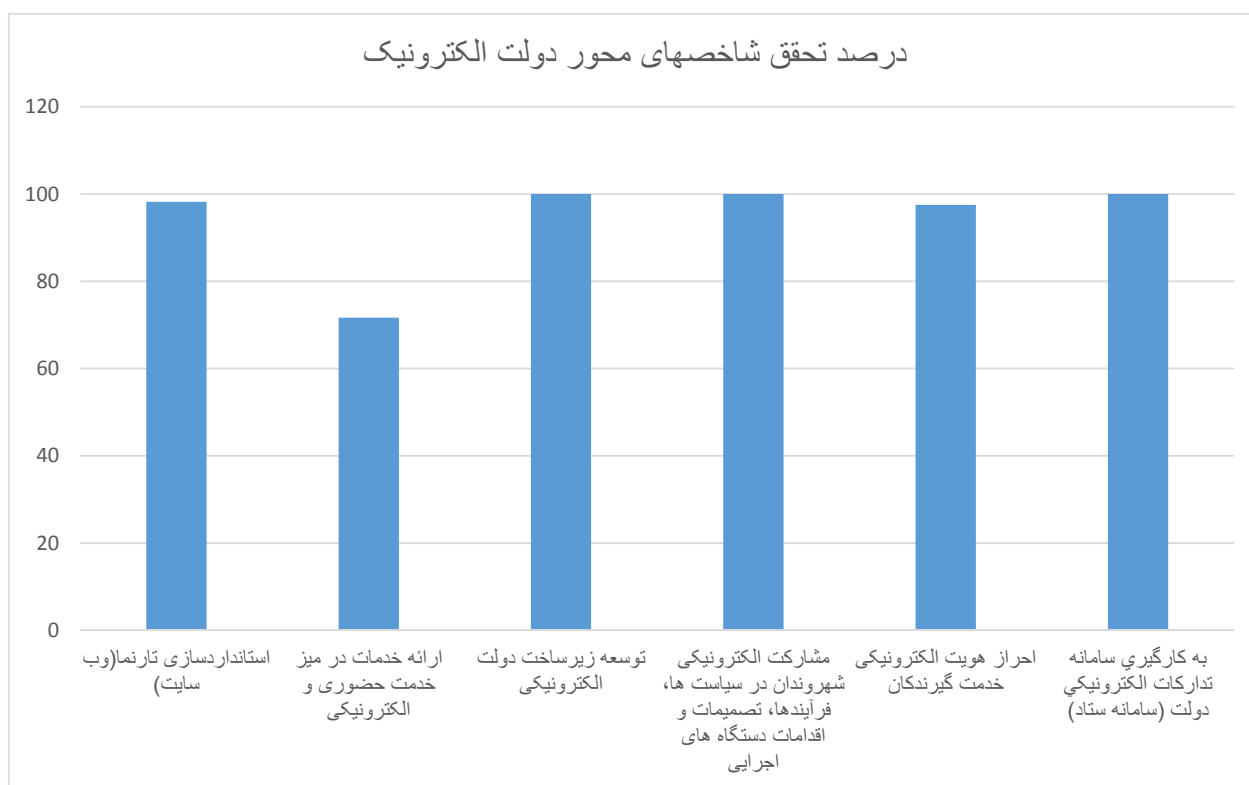
وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی در محور اصلاح ساختار سازمانی

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی				کارشناسی				نهایی				
				درصد تحقق	امتیاز	عملکرد	هدف	سقف امتیاز مصدق دار	درصد تحقق	امتیاز	عملکرد	هدف	سقف امتیاز مصدق دار	درصد تحقق	امتیاز	عملکرد
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	۵۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۲	میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان	تعداد	۲۵,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی	تعداد	۲۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۳۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق

شرکت آب و فاضلاب در محور محور اصلاح ساختار سازمانی در تمامی شاخصها در سال ۹۸ عدم مصداق بوده است

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی				کارشناسی				نهایی						
				سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	استانداردسازی تارنماوب	درصد	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۹,۷۰	۹۹,۴۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۹,۱۰	۹۸,۲۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۹,۱۰	۹۸,۲۰	
۲	ارائه خدمات در میز خدمت حضور و	درصد	۱۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۸۵,۹۵	۷۱,۶۳	۱۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۸۵,۹۵	۷۱,۶۳	
۳	توسعه زیرساخت دولت	درصد	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	
۴	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست ها، فرآیندها،	درصد	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	
۵	احراز هویت الکترونیکی	درصد	۵۵,۰۰	۰,۰۰	عدم مصدّق	عدم مصدّق	عدم مصدّق	عدم مصدّق	۵۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۵۳,۶۲	۹۷,۵۰	۵۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۵۳,۶۲	۹۷,۵۰
۶	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی	درصد	۳۵,۰۰	۰,۰۰	عدم مصدّق	عدم مصدّق	عدم مصدّق	عدم مصدّق	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰

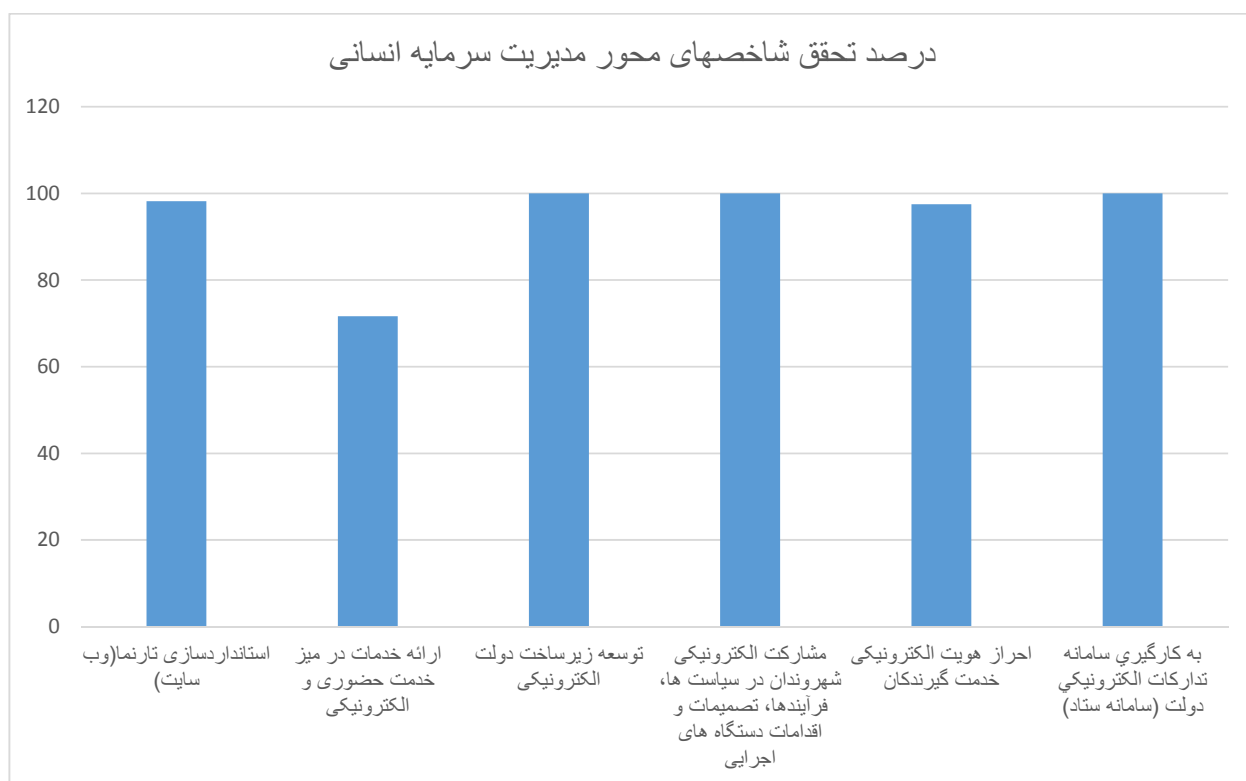
شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور توسعه دولت الکترونیک ۸۸,۶۴ درصد تحقق اهداف داشته است. که در بین دیگر محورها رتبه سوم رادار می باشد. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخصهای توسعه زیرساخت دولت، مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست ها، فرآیندها، به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی با درصد تحقق ۱۰۰ درصد بوده است استانداردسازی تارنما(وب احراز هویت الکترونیکی ۹۹,۳۸ درصد اهداف را محقق نموده است کمترین امتیاز این در محور در شاخص ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی با درصد تحقق ۷۱,۶۳ درصد است. این دستگاه بدلیل عدم استقرار مناسب میز خدمت حضوری و الکترونیکی موجب پایین آمدن نمره عملکرد شرکت آب و فاضلاب استان در محور فوق شده است.



ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی				کارشناسی				نهایی						
				سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۶۰,۰۰	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	
۲	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۵,۰۰	
۳	شایسته سالاری در نتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	درصد	۳۵,۰۰	۳۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰	۹۹,۳۹	۳۴,۷۹	-	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰	۹۸,۰۶	۳۴,۳۲	-	۱۰۰,۰۰	۳۵,۰۰
۴	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰
۵	ارزشیابی عملکرد کارکنان	درصد	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰
۶	اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران	درصد	۱۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰	-	۱۰۰,۰۰	۱۰,۰۰

وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی در محور مدیریت سرمایه انسانی

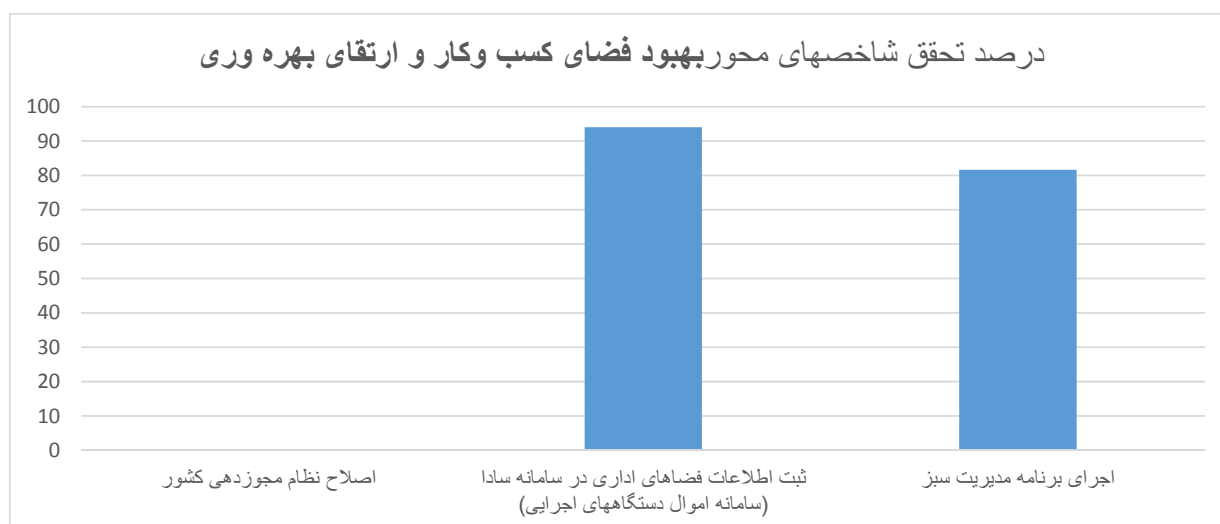
شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور مدیریت سرمایه انسانی ۹۹,۳۸ درصد تحقق اهداف داشته است که بیشترین درصد تحقق در بین محورها بوده است. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخصهای تناسب شغل و شاغل، اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان، ارزشیابی عملکرد کارکنان اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران با درصد تحقق ۱۰۰ درصد بوده است، تنهادر شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان کمترین امتیاز این در محور در شاخص ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی با درصد تحقق ۹۸,۰۶ درصد است. این دستگاه بدلیل استفاده از زنان در پستهای مدیریتی باعث پایین آمدن نمره عملکرد شرکت آب و فاضلاب استان در محور فوق شده است.



وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی در محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی					کارشناسی					نهایی				
				سقف امتیاز مصداق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصداق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	اصلاح نظام مجوزدهی	درصد	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۰,۰۰	۰,۰۰	
۲	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال)	درصد	۲۰,۰۰	۰,۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۸,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۷,۵۲	۹۴,۰۰	۸,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۷,۵۲	۹۴,۰۰	
۳	اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۳۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۴,۴۸	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۴,۴۸	۸۱,۶۰	

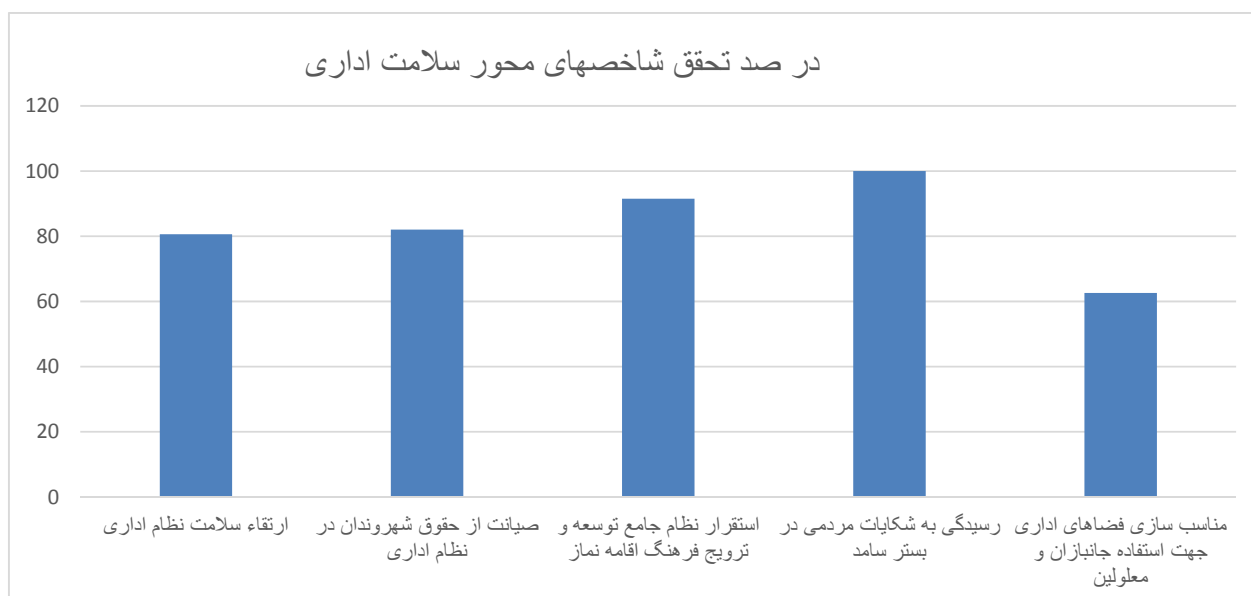
شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری ۵۵,۱۷ درصد تحقق اهداف داشته است که کمترین درصد تحقق در بین محورها بوده است. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخص ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال با درصد تحقق ۹۴ درصد بوده است، و در شاخص مدیریت سبز نیز با درصد تحقق ۸۱,۶ درصد رتبه دوم را دارد. کمترین امتیاز این در محور در شاخص اصلاح نظام مجوزدهی با درصد تحقق صفر درصد است. این دستگاه بدلیل عدم توجیح مناسب کارشناس مربوطه در سامانه یاور باعث پایین آمدن نمره عملکرد شرکت آب و فاضلاب استان در محور فوق شده است.



وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی در محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی					کارشناسی					نهایی						
				درصد تحقق	امتیاز	عملکرد	هدف	سقف امتیاز مصدق دار	درصد تحقق	امتیاز	عملکرد	هدف	سقف امتیاز مصدق دار	درصد تحقق	امتیاز	عملکرد	هدف	سقف امتیاز مصدق دار		
۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۸۰,۶۳	۳۲,۲۵	-
۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۸۲,۰۳	۳۲,۸۱	-
۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۹۱,۵۰	۱۸,۳۰	-
۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	-
۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین	درصد	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۳۰,۰۰	۶۲,۵۷	۱۸,۷۷	-

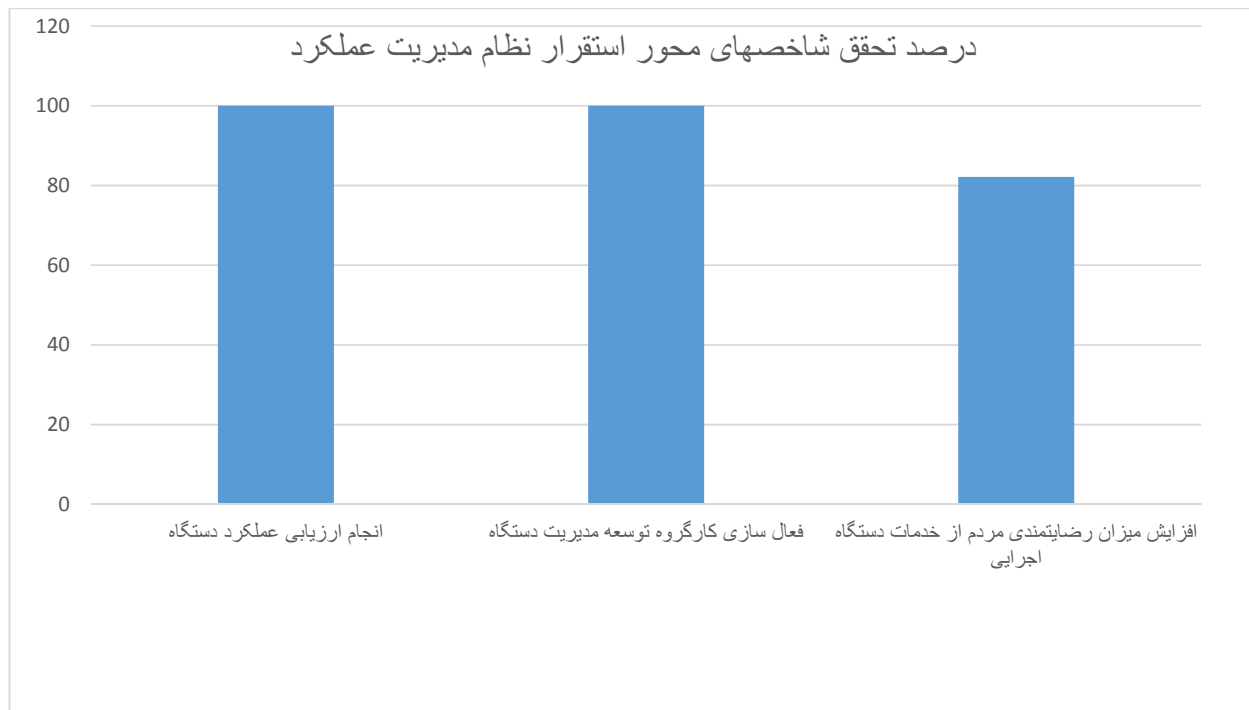
شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی ۸۱,۴۱ درصد تحقق اهداف داشته است که کمترین درصد تحقق در بین محورها بوده است. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخص رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد با درصد تحقق ۱۰۰ درصد بوده است، و در شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز درصد تحقق ۹۱,۵۰ درصد رتبه دوم را دارد. صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری با ۸۲,۰۳ رتبه سوم، و در شاخص ارتقاء سلامت نظام اداری با ۸۰,۶۳ رتبه چهارم و کمترین امتیاز این در محور در شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین با درصد تحقق ۶۲,۵۷ درصد است. این دستگاه به دلیل اینکه ساختمانها قدیمی بوده و امکان جایگذاری آسانسور وجود ندارد و هزینه بالا باعث شده است که دستگاه در شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین امتیاز کمی کسب کند.



وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی عمومی در محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی					کارشناسی					نهایی			
				سقف امتیاز مصدق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدق دار	هدف	عملکرد	امتیاز
۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۷۰,۰۰	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷۰,۰۰	-	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۷۰,۰۰
۲	فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	-	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	-	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۲۰,۰۰
۳	افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی	درصد	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	-	-	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	-	-	۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۳۲,۸۱	۸۲,۰۲	۳۲,۸۱

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور استقرار نظام مدیریت عملکرد ۹۴,۴۶ در صد تحقق اهداف داشته است. که رتبه دوم درصد تحقق در بین محورها بوده است. محور فوق دارای ۳ زیر شاخص می باشد. که شرکت آب و فاضلاب در دو شاخص انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه ۱۰۰ درصد تحقق را داشته است. و در شاخص افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی درصد تحقق ۸۲,۲ درصد را داشته است. در ضمن امتیاز این شاخص از نمره شاخص محور صیانت در نظر گرفته شده است.



نتایج شاخصهای اختصاصی شرکت آب وفاضلاب استان قزوین در سال ۹۸

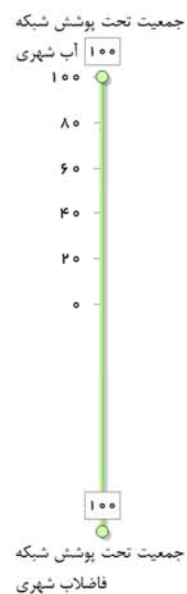
جدول وضعیت محور بر اساس ارزیابی اختصاصی											
ردیف	محور	سقف امتیاز	خودارزیابی			کارشناسی			نهایی		
			سقف امتیاز مصدّق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب	۸۰۰	۸۰۰	۸۰۰	۱۰۰	۸۰۰	۸۰۰	۱۰۰	۸۰۰	۸۰۰	۱۰۰
۲	تولید پساب از طریق واگذاری به بخش غیر دولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهروری در تاسیسات آب	۲۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	۱۰۰

وضعیت شاخص بر اساس ارزشیابی اختصاصی

وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی اختصاصی در محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب

ردیف	شاخص	واحد سنجش	خودارزیابی		کارشناسی					نهایی						
			سقف امتیاز مصدّق دار	درصد تحقق	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق			
۱	جمعیت تحت پوشش شبکه آب شهری	درصد	۴۳۰۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۴۳۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۴۳۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۴۳۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۴۳۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۴۳۰.۰۰	۱۰۰.۰۰
۲	جمعیت تحت پوشش شبکه فاضلاب شهری	درصد	۳۷۰۰۰	۱۰۰.۰۰	۶۴.۰۰	۶۴.۰۰	۳۷۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۳۷۰.۰۰	۶۴.۰۰	۳۷۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۳۷۰.۰۰	۶۴.۰۰	۳۷۰.۰۰	۱۰۰.۰۰

نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب سطح نهایی



نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب سطح کارشناسی

جمعیت تحت پوشش شبکه

۱۰۰
آب شهری

۱۰۰

۸۰

۶۰

۴۰

۲۰

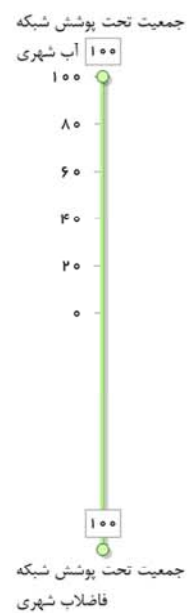
۰

۱۰۰

جمعیت تحت پوشش شبکه

فاضلاب شهری

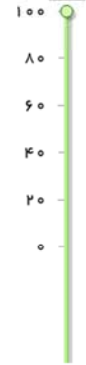
نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب سطح کارشناسی



نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تأمین آب شرب شهرو روستا توسعه سامانه های پساب و فاضلاب سطح خودارزیابی

جمعیت تحت پوشش شبکه

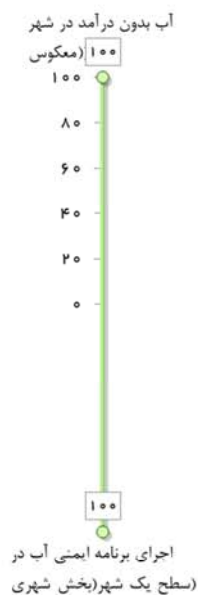
آب شهری ۱۰۰



وضعیت شاخص بر اساس ارزیابی اختصاصی در محور تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب

ردیف	شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	خودارزیابی				کارشناسی				نهایی		
				سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز مصدّق دار	هدف	عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	درصد تحقق
۱	آب بدون درآمد در شهر (معکوس)	درصد	۱۰۰.۰۰	۱۷.۵۰	۱۷.۵۰	۱۰۰.۰۰	۱۷.۵۰	۱۷.۵۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۷.۵۰	۱۰۰.۰۰
۲	اجرای برنامه ایمنی آب در سطح یک شهر/بخش (شهری)	شهر	۱۰۰.۰۰	۱.۰۰	۱.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱.۰۰	۱.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱۰۰.۰۰	۱.۰۰	۱۰۰.۰۰

نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب سطح نهایی



نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تولید آب، پساب از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب سطح کارشناسی

آب بدون درآمد در شهر
۱۰۰ (معکوس)

۱۰۰

۸۰

۶۰

۴۰

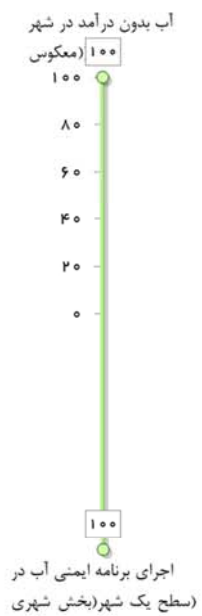
۲۰

۰

۱۰۰

اجرای برنامه ایمنی آب در
(سطح یک شهر) بخش شهری

نمودار وضعیت ارزیابی عمومی در محور تولید آب، پس از طریق سرمایه گذاری بخش غیردولتی کیفیت آب شرب ارتقای بهره وری در تأسیسات آب سطح خودارزیابی



شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای اختصاصی محور تأمین آب شرب شهرو روستا و توسعه سامانه های پساب و فاضلاب تولید پساب از طریق واگذاری به بخش غیر دولتی کیفیت آب شرب و ارتقای بهره‌وری در تاسیسات آب ۱۰۰ در صد تحقق اهداف داشته است . که همانند سال گذشته عملکرد عالی در شاخصهای فوق داشته است.

آسیب شناسی محور دولت الکترونیک

آسیب شناسی محور دولت الکترونیک

- وضعیت موجود:

از لحاظ کمی در سال ۱۳۹۸					
ردیف	امتیاز محور	امتیاز کسب شده	درصد تحقق توسط شرکت	متوسط تحقق استان	توضیحات
۱	۳۳۰	۲۸۳	۸۸	---	----

وضعیت موجود شاخص از لحاظ کیفی در سال ۹۸

ردیف	عنوان
۱	امکان ثبت درخواست، برای کلیه خدمات بصورت الکترونیکی در پرتال شرکت
۲	امکان بارگذاری مدارک مورد نیاز هر خدمت و ثبت اطلاعات اولیه و دریافت کد رهگیری و رسید خدمت جهت اقدامات بعدی برای کلیه خدمات
۳	تمام الکترونیکی کردن خدمت مشاهده سوابق (آخرین وضعیت قرائت- پرداختی های مشترک(وصول)-مشاهده اطلاعات اشتراک)
۴	واگذاری خدمت تغییر نام به دفاتر پیشخوان نظارت بر عملکرد دفاتر بصورت مراجعه حضوری و رفع مشکلات اجرایی آنان
۵	راه اندازی پنل پیامکی جهت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع
۶	Bold کردن میز خدمت در پرتال-بروز رسانی بیانیه حریم خصوصی- بارگذاری بیانیه سطح توافق بصورت کلی
۷	اصلاح فرایندهای - تغییر قطر انشعاب آب-تغییر کاربری انشعاب آب - آزمایش کنتور آب
۸	قابلیت پرداخت قبوض آب در اپلیکیشن هایی مانن آب، ۷۸۰ قابلیت پرداخت قبض آب از طریق پرتال شرکت
۹	بروز رسانی پنجره واحد میز خدمت مطابق با استاندارد های اعلامی
۱۰	اتصال به GSB از طریق شرکت مادر تخصصی راه اندازی MailServer و تعریف پستهای الکترونیکی سازمانی برای همکاران برقراری شبکه درون دستگاهی (نرم افزارهای بودجه-سپتا-اسکادا-صورت های مالی - حقوقی، ... -اتصال به بانک مرکزی)با شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
۱۱	راه اندازی تالار گفتگو در پرتال
۱۲	دریافت نام کاربری و پسورد برای کاربران آبفا جهت حذف دریافت کپی مدارک هویتی(کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان و اقدامات لازم جهت راه اندازی سرویس

- آسیب شناسی:

نقاط ضعف:

- عدم ارائه همه خدمات بصورت کاملا الکترونیکی
- و ضعف در ارائه خدمات در میز خدمت حضوری

نقاط قوت:

- راه اندازی دولت الکترونیک بر روی بستر فیبر
- تغییر بستر اینترنت از وایرلس به فیبر
- دریافت درخواست های مشترکین بصورت الکترونیکی

نقاط قابل بهبود در سال ۹۹:

ارائه تمام خدمات بصورت الکترونیکی
جدا سازی اینترنت از شبکه داخلی
تغییر تم پورتال سازمانی در سال ۹۹
طراحی و پیاده سازی APP موبایل سراسری برای کلیه شرکت های آب و فاضلاب های کشور از طریق وزارت نیرو
ارائه رسید خدمت در نرم افزار مشترکین میز خدمت حضوری
تغییر سایت شرکت

اقدام های عملیاتی جهت اجرای شاخص در سال ۹۹

ردیف	عنوان	زمان شروع	زمان پایان	نام مسئول
۱	تدوین برنامه زمانبندی برای سال ۹۹	۹۹/۴/۱	۹۹/۴/۳۱	دفتر IT
۲	تشکیل جلسات کارگروه دفاتر پیشخوان وتوسعه پورتال و کمیته دولت الکترونیک	۹۹/۱/۱	۹۹/۱۲/۲۹	دفتر IT
۳	پیگیری اجرای مصوبات کمیته دولت الکترونیک	بصورت مستمر	تا پایان سال	دفتر IT
۴	ارائه تعدادی از خدمات بصورت کاملا الکترونیکی بر روی پرتال شرکت	۹۹/۱/۱	۹۹/۱۲/۲۹	دفتر IT
۵	تغییر تم پورتال سازمانی در جهت استاندارد سازی تارنما	۹۹/۱/۱	۹۹/۱۲/۲۹	دفتر IT
۶	جدا سازی اینترنت از شبکه داخلی	۹۹/۱/۱	۹۹/۱۲/۲۹	دفتر IT
۷	تهیه بار گذاری بیانیه سطح توافق خدمات به ازای هر خدمت	۹۹/۱/۱	۹۹/۶/۳۱	واحد درآمد و دفتر IT
۸	راه اندازی مرکز CRM جهت مدیریت ارتباط با مشتری	۹۹/۱/۱	۹۹/۱۲/۲۹	واحد درآمد

گزارش تحلیلی محور سرمایه انسانی ۹۹,۳۸ درصد امتیاز را کسب نمود

اولین شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی عدم مصداق می باشد.

دومین شاخص تناسب شغل و شاغل که ۳ زیر شاخه دارد شامل:

اولین زیر شاخه در این محور انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی با سقف امتیاز ۱۲ به کل امتیاز در سال ۹۸ دست یافت

دومین زیر شاخه رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع عدم مصداق می باشد.

سومین زیر شاخه در این شاخص رعایت ضوابط ارتقاء بود که کل امتیاز در این محور مورد ارزیابی شده به دست آمد که در این مورد نیز شاخه جدیدی بود که در سالهای قبل مورد ارزیابی نبوده است.

سومین شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندیهای زنان و جوانان نیز که توانست در این شرکت سقف امتیاز را به دست آورد.

نقاط قوت :

۱- ارتقاء درجه حرفه ای شرکت

۲- استفاده از نیروهای دانشگاهی و متخصص و مرتبط با شغل

۳- جلوگیری از جذب نیرو به صورت سفارشی

نقاط ضعف :

۱- عدم برگزاری منظم آزمونهای استخدامی بطور سالیانه

۲ طولانی بودن فرآیند بکارگیری نیروی انسانی از زمان برگزاری آزمون تا شروع بکار در شرکت (این فرآیند خارج

از شرکت طی میشود)

۳- عدم جانشین پروری مناسب

نقاط بهبود:

- ۱- برگزاری آزمون فقط بین نیروهای بومی استان
- ۲- تسهیل و تسریع در فرآیند برگزاری و جذب نیرو (پیشنهاد به شرکت مادر تخصصی)
- ۳- برگزاری سالانه آزمون استخدامی متناسب با ریزش نیروهای هر سال
- ۴- ایجاد انگیزه لازم برای بازنشستگی پیش از موعد مشاغل کارگری
- ۵- تهیه و اجرای دستورالعمل جانشین پروری مدیران

محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری ۵۵,۱۷ درصد تحقق اهداف داشته است که کمترین درصد تحقق در بین محورها بوده است. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخص ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال با درصد تحقق ۹۴ درصد بوده است، و در شاخص مدیریت سبز نیز با درصد تحقق ۸۱,۶ درصد رتبه دوم را دارد. کمترین امتیاز این در محور در شاخص اصلاح نظام مجوزدهی با درصد تحقق صفر درصد است. این دستگاه بدلیل عدم توجیح مناسب کارشناس مربوطه در سامانه یاور باعث پایین آمدن نمره عملکرد شرکت آب و فاضلاب استان در محور فوق شده است.

نقاط قوت:

- ۱- کاهش مصرف آب مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۱۰ درصد به نسبت سال قبل
- ۲- کاهش مصرف انرژی مجموع واحدهای اداری شرکت به میزان ۲۴ درصد به نسبت سال قبل
- ۳- کاهش مصرف کاغذ مصرفی اداری از طریق اتوماسیونی نمودن حجم زیادی از فعالیتهای فرهنگی و فرهنگی در خصوص استفاده مجدد از کاغذهای یک رو سفید
- ۴- انبارگردانی سالانه واحد انفورماتیک و تحویل پسماندهای الکترونیک به شهرداری در راستای حفاظت از محیط زیست
- ۵- استفاده از نظرات دقیق و کارشناسی همکاران در سیستم نظام پیشنهادی شرکت در زمینه بهینه سازی مصرف انرژی در ساختمانهای اداری و تاسیسات شرکت از طریق اعلام فراخوان و اجرایی نمودن پیشنهادهای پذیرفته شده

نقاط ضعف:

- ۱- عدم عضویت نماینده این شرکت در کارگروه رفع موانع تولید
- ۲- عدم تهیه شناسنامه برای کلیه قوانین و مقررات کشور
- ۳- عدم انتشار و اطلاع رسانی در خصوص تناقضات و شناسنامه قوانین و مصوبات مجلس
- ۴- وجود چند سامانه موازی جهت ثبت درخواست و رسیدگی به شکایات که اختلال در بهره وری و تصمیم گیری را در پی خواهد داشت.

نقاط بهبود:

- ۱- برگزاری دوره آموزشی برای کاربران سامانه دادر و یاور جهت استفاده هرچه بیشتر از سامانه
- ۲- فراهم نمودن شرایط اجرای میز خدمت در سایت شرکت آب و فاضلاب استان قزوین
- ۳- فراهم نمودن شرایط ارائه خدمات از طریق تلفن همراه، پست الکترونیک، سایت شرکت و پیامک
- ۴- اطلاع رسانی و ارائه توضیحات در زمینه نحوه درخواست خدمت و ارائه خدمات
- ۵- اطلاع رسانی در خصوص واگذاری انشعابات آب و فاضلاب و خدمات پس از واگذاری
- ۶- فراهم نمودن ثبت پیشنهادات در سایت شرکت
- ۷- افزایش کیفیت خدمت رسانی و سرعت بخشیدن به فعالیتهای جاری شرکت از طریق سامانه ۱۲۲
- ۸- کاهش مراجعات حضوری از طریق اطلاع رسانی و رسیدگی به درخواست های مردمی از طریق سامانه ۱۲۲

ارائه پیشنهاد:

- ۱- برگزاری جلسات مشترک با دستگاهها و تهیه و تبیین دستورالعمل اقدام بر اساس سند آمایش استان و طرحهای تفصیلی شهری
- ۲- برگزاری جلسات توجیهی و آموزشی برای نمایندگان دستگاهها جهت آموزش و توجیه پنجره واحد سرمایه گذاری
- ۳- اضافه نمودن لایه های نرم افزار پنجره واحد سرمایه گذاری بر اساس سند توسعه و آمایش استان و طرحهای تفصیلی
- ۴- برگزاری جلسات توجیهی با محوریت آینده نگری و ساختار اجرایی مناطق استان در جهت هدایت و پذیرش طرحهای سرمایه گذاری و صدور مجوزهای مربوطه
- ۵- نظارت و پایش پیشرفت مجوزهای اخذ شده و لغو و جایگزینی درخواست های اولویت دار (در صورت عدم توجیه موارد بدون پیشرفت و اقدام)

آسیب شناسی محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی ۸۱,۴۱ درصد تحقق اهداف داشته است که کمترین درصد تحقق در بین محورها بوده است. بالاترین درصد تحقق مربوط به شاخص رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد با درصد تحقق ۱۰۰ درصد بوده است، و در شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز درصد تحقق ۹۱,۵۰ درصد رتبه دوم را دارد. صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری با ۸۲,۰۳ رتبه سوم، و در شاخص ارتقاء سلامت نظام اداری با ۸۰,۶۳ رتبه چهارم و کمترین امتیاز این در محور در شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین با درصد تحقق ۶۲,۵۷ درصد است. این دستگاه به دلیل اینکه ساختمانها قدیمی بوده و امکان جایگذاری آسانسور وجود ندارد و هزینه بالا باعث شده است که دستگاه در شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین امتیاز کمی کسب کند.

اقدامات انجام شده:

- ✓ نصب منشور اخلاقی
- ✓ نصب تابلو مشخصات کارکنان در امور آبفای آبیک بطور کامل
- ✓ خرید دستگاه پوز جهت خدمات مشترکین شهر نرجه
- ✓ شناسایی و راه اندازی اداره آب چوبیندر
- ✓ خرید ملزومات رفاهی از قبیل صندلی انتظار، فلاکس، جهت برخی از ادارات مطابق با چک لیست کارگروه بازرسان طرح تکریم (ثبت برگه)
- ✓ اهداف رمپ جهت ماسب سازی نحوه ورود و خروج معلولین و جانبازان در مراکز و شهرهای زیر مجموعه
- ✓ تهیه صندوق فرم نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع
- ✓ بازرسی از ادارات تابعه با توجه به چک لیست حقوق شهروندی
- ✓ بهبود و اصلاح فرآیند های مرتبط با مشتری با هدف کاهش هزینه ، سرعت انجام کار و افزایش کارآیی
- ✓ اطلاع رسانی زمان ارائه خدمات در پورتال شرکت
- ✓ استقرار سامانه مکانیزه رسیدگی به شکایات در سایت شرکت
- ✓ اطلاع رسانی گردش کار زمان انجام کار در پورتال شرکت
- ✓ اعلام آدرس ستاد مرکزی شرکت و ساختمانها امور از طریق پورتال شرکت
- ✓ پیش بینی فرد جایگزین عوامل پیمانکاران ارائه خدمات حضوری به مشترکین در متن مرخصی و مأموریت
- ✓ استقرار درگاه دریافت پیشنهادات مردمی از طریق پورتال شرکت
- ✓ ساماندهی فضای اداری در حد امکان
- ✓ برگزاری دوره آموزشی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
- ✓ تشکیل جلسات کارگروه مبارزه با رشوه به صورت ماهیانه براساس جدول زمانبندی مشخص طی سال
- ✓ شناسایی گلوگاههای فساد و نقاط آسیب پذیر و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه لیست مشاغل حساس شرکت و ارسال به سازمان مدیریت و برنامه ریزی پس از تصویب در کمیسیون توسعه مدیریت
- ✓ تهیه چک لیست بازرسی از گلوگاههای فساد
- ✓ بازرسی از گلوگاههای فساد در سطح شرکت براساس چک لیست تهیه شده و ارائه گزارش به رئیس کارگروه
- ✓ راهنمایی و ارشاد مراجعین
- ✓ برگزاری همایشها، کارگاههای آموزشی
- ✓ تولید یا حمایت از آثار علمی ، هنری و فرهنگی
- ✓ فضا سازی و تبلیغات محیطی (استند های طرح عفاف و حجاب و اطلاع رسانی)
- ✓ نظارت بر اجرای دستور العمل لباس مشاغل
- ✓ برگزاری مسابقات قرآنی ویژه فرزندان همکار وزارت نیرو
- ✓ تشویق یاوران نماز فعال طبق دستور العمل
- ✓ برگزاری مراسمات مذهبی طبق دستور العمل
- ✓ ارسال منشور عفاف و حجاب سازمان به کلیه همکاران از طریق کارتابل

- ✓ مشاوره توسط امامان جماعت شهرستانها هفته ای نیم ساعت
- ✓ اطلاع رسانی عفاف و حجاب و مسائل خانوادگی در ماهنامه تسنیم
- ✓ تجلیل از خانواده های شهدا و ایثارگران
- ✓ اهدا چادر به فرزندان دختر و اهداء هدیه به پسران همکاران که به سن تکلیف رسیده اند
- ✓ اهدا کتاب به همکاران به مناسبت های مختلف
- ✓ کسب رتبه شایسته تقدیر، با عنایت به ارزیابی انجام شده توسط ستاد اقامه نماز
- ✓ رسیدگی به شکایات، پیشنهادهای و مشکلات مردم
- ✓ پاسخگویی سریع و رسیدگی مؤثر به تقاضای مردم و احقاق حقوق آنان
- ✓ به حداقل رساندن فاصله زمانی ثبت گزارش تا پیگیری و حصول نتیجه
- ✓ ایجاد یک بانک اطلاعاتی جامع از کلیه درخواستها و مشکلات گردآوری شده
- ✓ تسریع در انتقال مشکلات و نظرات مردمی به مراجع مربوطه
- ✓ طبقه بندی و اولویت بندی موضوعات شکایات

نقاط ضعف کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی :

ردیف	عنوان : سلامت اداری
۱	عدم اجرایی نمودن کامل راه حلهای اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر براساس مصوبه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم
۲	عدم احصاء نقاط ضعف هر گلوگاه و تعیین برنامه های بهبود جهت رفع آن در کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و ابلاغ برنامه های بهبود به واحدهای مربوطه
۳	عدم تعیین کامل شاخص های سنجش سلامت اداری (براساس گلوگاههای فساد شناسایی شده)
۴	عدم بهره گیری از جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبه
۵	عدم تهیه گزارش تحلیلی (مطلوب) و آسیب شناسی در خصوص سلامت اداری
۶	عدم پرداخت بموقع حقوق نیروهای پیمانکار در برخی از شهرستانها
صیانت از حقوق شهروندی	
۱	محدود بودن فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع در برخی از ادارات مانند (ناحیه ۱ و ۲) قزوین
۲	عدم رعایت پیمانکاران در نصب لیبل های معرفی متصدیان در برخی از ادارات
۳	عدم داشتن اتیکت معرفی ماموران امداد و حوادث آب و فاضلاب در سطح شرکت
۴	عدم وجود متصدی لازم جهت تشویق ارباب رجوعان به تکمیل فرمهای نظرسنجی ، ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع
۵	عدم بستر مناسب جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع از طریق سایت شرکت
۶	عدم اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات شرکت

۷	عدم اطلاع رسانی کامل مشخصات کارکنان
۸	عدم راه اندازی ابزارهای همراه برای ارائه خدمات شامل : تلفن همراه – وب کیوسک ها
۹	عدم ارسال و مراحل گردش نامه های ثبت شده مردم در دبیرخانه از طریق سامانه پیامکی به ارباب رجوعان به جهت مراجعه کمتر ارباب رجوع به شرکت
۱۰	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و عدم بستر لازم نرم افزاری جهت ارائه خدمات به ارباب رجوع جهت دریافت کلیه خدمات
۱۱	عدم راه اندازی میز خدمت الکترونیکی در سایت شرکت. به صورت مناسب
۱۲	عدم تکمیل فرم های نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع در برخی از شهر ها با توجه به تعداد مراجعان (در صورت امکان الکترونیکی نمودن نظرسنجی)
توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	
۱	عدم وجود فضای مناسب در برخی از ادارات جهت برگزاری نماز جماعت
سامد	
۱	وجود قوانین موجود (ماده ۸ منع واگذاری انشعاب به املاک فاقد مدارک مثبت)
۲	افزایش و ابلاغ تعرفه های آب بهاء و حقوق انشعاب توسط وزارت نیرو و شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور
۳	عدم وجود زیرساختهای مناسب در دفاتر پیشخوان دولت جهت ارائه خدمات با کیفیت و سرعت به مشترکین
۴	عدم ارائه مستندات توسط واحدهای مربوطه جهت پاسخگویی بموقع شکایت از طریق سیستم در سایت سامد
۵	دریافت برخی شکایات از طریق سیستم سامد که دستگاه متولی پاسخ آن نامشخص می باشد و این موضوع خود باعث اتلاف وقت جهت پاسخگویی از طرف شرکت می گردد.
مناسب سازی فضای اداری	
۱	عدم وجود فضاهای بهداشتی با توجه به شرایط معلولین و جانبازان
۲	عدم وجود آسانسور در شهرستانهای (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

اقدامات قابل بهبود سلامت اداری :

- ۱- بازنگری در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی و کاهش ارتباط رودر رو همکاران با ارباب رجوع
- ۲- کنترل زمان پرداخت حقوق نیروهای پیمانکار

۳- برگزاری دوره آموزشی آشنایی با شرایط عمومی پیمان

۴- راه اندازی نظر سنجی تلفنی از مشترکین امداد و حوادث به منظور میزان رضایت ارباب رجوع از کیفیت و سلامت خدمات

۵- شناسایی گلوگاههای فساد

۶- بازرسی از گلوگاهها توسط بازرس ماده ۹۱ و ۹۲

۷- تعیین شاخصهای سنجش سلامت اداری

۸- نظارت بر پرداخت حقوق و مزایای نیروهای پیمانکار

اقدامات قابل بهبود سیانت از حقوق شهروندی :

۱- نسبت به تامین امکانات رفاهی و تجهیز فضای استقرار رفاه ارباب رجوع در (بیدستان ، البرز ، آوج، تاکستان ، رازمیان) اقدام گردد.

۲- نسبت به نصب لیبل های (عنوان واحد، محل استقرار، تعیین اوقات مراجعه، نام و شرح وظایف متصدی انجام کار) اقدام گردد.

۳- نسبت به ایجاد نرم افزارهای کاربردی بر روی موبایل توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.

۴- نسبت به ایجاد سامانه پیام کوتاه برای انجام کار توسط کمیته دولت الکترونیک اقدام گردد.

۵- نسبت به تشویق متصدیان جهت ارائه فرمهای نظرسنجی به ارباب رجوع توسط مدیران شهرستانها اقدام گردد.

۶- فرهنگ سازی در راستای ترغیب مشترکین در جهت دریافت خدمات از طریق سایت شرکت

۷- اجرایی نمودن فرمهای سنجش میزان رضایتمندی مشترک از دریافت خدمات ارائه شده توسط شرکت. (مطابق با فرمهای نظرسنجی ابلاغی شرکت مهندسی آبفا کشور)

۸- تهیه شرح وظایف شغلی پرسنل شرکت و تهیه تابلوی مشخصات کارکنان

۹- ایجاد بسته های همراه جهت ارائه خدمات از طریق (تلفن همراه ، وب کیوسکها) و ...

۱۰- ایجاد بستر لازم جهت اطلاع رسانی به ارباب رجوع از گردش مستندات ایشان در سطح شرکت

۱۱- بازننگری سایت شرکت در خصوص ارائه خدمات الکترونیکی به ارباب رجوع

۱۲- ارائه فرمهای نظرسنجی ماده ۸ طرح تکریم ارباب رجوع به مشترکان شرکت و در صورت امکان الکترونیکی نمودن این فرمها جهت ترغیب مشترک بابت ارائه نظر خود در خصوص خدمات دریافت شده.

اقدامات قابل بهبود شکایات :

- ۱- رعایت میانگین زمان پاسخگویی تعریف شده
- ۲- ارسال بموقع مستندات توسط واحدهای شرکت جهت تهیه پاسخ به موقع شکایات، در سایت سامد
- ۳- اطلاع رسانی جوابیه به متقاضی
- ۴- ارسال گزارشات ۶ ماهه به صورت جامع از عملکرد سامد به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
استانداری

اقدامات قابل بهبود مناسب سازی :

- ۱- احداث فضاهای بهداشتی ویژه معلولین و جانبازان در ستاد و شهرستانها
- ۲- نصب آسانسور در ادارات (قزوین ، ناحیه ۱ قزوین ، آبیک ، بوئین زهرا ، البرز)

آسیب شناسی محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین در مجموع شاخصهای محور استقرار نظام مدیریت عملکرد ۹۴,۴۶ در صد تحقق اهداف داشته است . که رتبه دوم درصد تحقق در بین محورها بوده است. محور فوق دارای ۳ زیر شاخص می باشد. که شرکت آب و فاضلاب در دو شاخص انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه ۱۰۰درصد تحقق را داشته است. و در شاخص افزایش میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی درصد تحقق ۸۲,۲درصد را داشته است . در ضمن امتیاز این شاخص از نمره شاخص محور صیانت در نظر گرفته شده است.

مهمترین محورهای عملیاتی برنامه ریزی شده

شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

بر اساس اهداف بودجه سال ۱۳۹۹

۴۱	معاونت برنامه ریزی و منابع انسانی
۴۶	امور شهرستان قزوین
۶۲	امور شهرستان تاکستان
۷۶	امور شهرستان آبیک
۸۸	امور شهرستان البرز
۱۰۱	امور شهرستان بوئین زهرا
۱۱۴	امور شهرستان أوج

بدلیل حجم بالا ، کتابچه بطور فیزیکی به ارزیاب محترم حضورا تقدیم خواهد شد

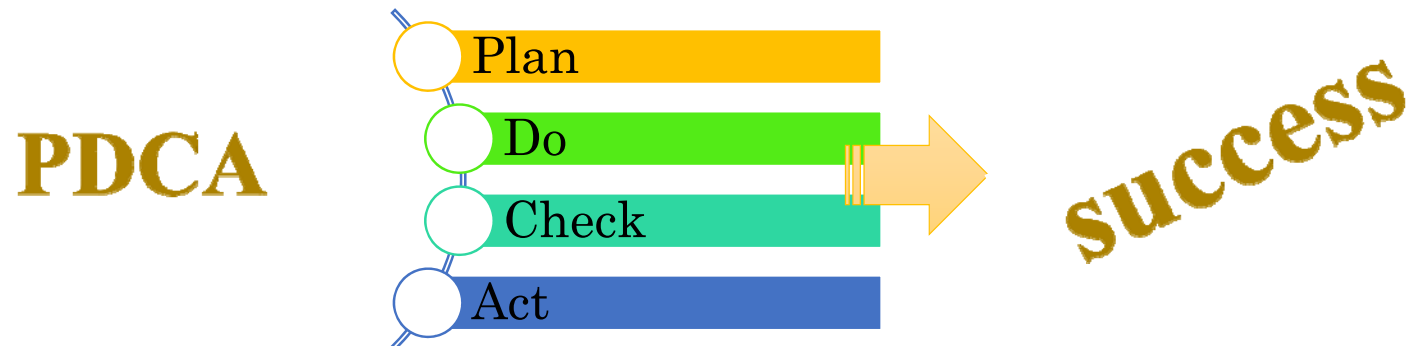
بسمه تعالی

برنامه عملیاتی شرکت آب و فاضلاب استان قزوین

معاونت برنامه ریزی

دو قمر ارزیابی عملکرد

۱۳۹۹



برنامه اصلاحی دفتر فناوری و اطلاعات

هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی							G۱
هدف اختصاصی : تدوین و استقرار برنامه عملیاتی دفاتر فناوری اطلاعات میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۹۹							O۱
استراتژی : تدوین برنامه عملیاتی واحدهای شرکت آب وفاضلاب							S۱
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	تغییر سایت شرکت	دفتر فناوری و اطلاعات	شهریور ۹۹	استاندارد سازی تارنما	ارزیابی بر اساس چک لیست استاندارد	آبان ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۲	ایجاد میز خدمت الکترونیکی برای تمام خدمات	دفتر فناوری و اطلاعات	شهریور ۹۹	میز خدمت الکترونیکی	ارزیابی بر اساس چک لیست میز خدمت	آذر ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۳	ایجاد نظر سنجی بر خط بروی سایت	دفتر فناوری و اطلاعات	شهریور ۹۹	نظر سنجی	ارزیابی چک لیست مشارکت الکترونیکی	مستمر	دفتر ارزیابی عملکرد
۴	واگذاری تمام خدمات شرکت به دفاتر پیشخوان	دفتر فناوری و اطلاعات	شهریور ۹۹	دفاتر پیشخوان	ارزیابی بر اساس چک دفاتر پیشخوان	دی ماه ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۵	استقرار کامل میز خدمت حضوری و ایجاد رسید خدمت در نرم افزار مشترکین	معاونت مشترکین	شهریور ۹۹	استقرار میز خدمت	ارزیابی بر اساس چک میز خدمت حضوری	مستمر	دفتر ارزیابی عملکرد
۶	بازدید از نواحی مشترکین میز خدمت حضوری	معاونت مشترکین و برنامه ریزی	شهریور ۹۹	استقرار میز خدمت	ارزیابی بر اساس چک میز خدمت حضوری	مستمر	دفتر ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی دفاتر توسعه پایدار و سرمایه گذاری

هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی							G۱
هدف اختصاصی : تدوین و استقرار برنامه عملیاتی دفاتر مدیریت سبز و بهبود فضای کسب و کار به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۹۹							O۱
استراتژی : تدوین برنامه عملیاتی واحدهای شرکت آب وفاضلاب							S۱
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	کاهش مصرف انرژی و بررسی دوره ای از نواحی و ممیزی مصارف برق ، آب وگاز	دفتر انرژی و مدیران شهرستانها	شهریور ۹۹	مدیریت سبز	ارزیابی بر اساس چک مدیریت سبز	اسفند ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۲	اعقد قرارداد با یک شرکت جهت ممیزی انرژی دستگاه	دفتر توسعه پایدار	شهریور ۹۹	مدیریت سبز	ارزیابی بر اساس چک لیست میز خدمت	دی ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۳	بررسی فرآیند واگذاری انشعاب به بخش خصوصی و سرمایه گذاران و در صورت نیاز اصلاح فرآیند و نظر سنجی از سرمایه گذاران	دفتر سرمایه گذاری	شهریور ۹۹	نظر سنجی	ارزیابی بر اساس رضایت مردم	مستمر	دفتر ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی محور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

هدف کلی: ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی: برگزاری منظم کمیته های سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم به میزان ۱۰۰٪ تا پایان سال ۹۹							O1
استراتژی: تدوین تقویم و آئین نامه برگزاری مستمر و منظم کمیته ها							S1
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	زمان پایش	مسئول پایش برنامه
۱	تنظیم برنامه زمانبندی تشکیل جلسات	دبیر کمیته	شهریور ۹۹	سلامت اداری	بررسی مستندات	شهریور ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۲	انتصاب بازرسین سلامت اداری	اعضاء کمیته	شهریور ۹۹	سلامت اداری	حکم بازرسین	شهریور ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۳	تنظیم برنامه زمانبندی بازرسی ها	دبیر کمیته	شهریور ۹۹	سلامت اداری	بررسی برنامه	شهریور ۹۹	دفتر ارزیابی عملکرد
۴	بازدید از شهرستانها و گزارش سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و ارسال گزارش بازرسی به مدیران امور جهت رفع نواقص	بازرسین حقوق شهروند	در طول اجرای برنامه	صیانت از حقوق مردم	مشاهده گزارش بازرسی	مستمر	دفتر ارزیابی عملکرد
۵	احصای گلوگاههای فساد خیز و برنامه ریزی جهت رفع گلوگاهها	دفتر حراست	شهریور ۹۹	سلامت اداری	بررسی تعداد گلوگاههای برطرف شده	مهر ماه	دفتر ارزیابی عملکرد
۶	ایجاد فضای مناسب جهت معلولین	بازرسین حقوق شهروندی	شهریور ۹۹	صیانت از حقوق مردم	اصلاحات انجام شده در رمپ، سرویس بهداشتی	اسفند ماه	دفتر ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

هدف کلی: ارتقاء شاخص های مدیریتی							G1
هدف اختصاصی: افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۹۷							O۷
استراتژی: افزایش میزان رسیدگی به شکایات							S۳
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش:	مسئول پایش برنامه
۱	نصب فرآیند رسیدگی به شکایات کتبی و شفاهی در راهرو و سالن ها	مسئول رسیدگی به شکایات	شهریور ۹۹	میزان شکایات کتبی واصله میزان شکایات شفاهی واصله میزان شکایات حل و فصل شده میزان شکایات ارجاع شده به مراجع قضایی	روش پایش: بررسی مستندات روش محاسبه: تعداد شکایات کتبی واصله/کل مراجعین به ب*۱۰۰__تعداد شکایات شفاهی واصله/کل مراجعین به ب*۱۰۰__تعداد شکایات حل و فصل شده/شکایات کتبی+شکایات شفاهی*۱۰۰__تعداد ارجاع شده به مراجع قضایی/کل شکایات کتبی واصله*۱۰۰	پایان هر فصل	دفتر ارزیابی عملکرد
۲	بازنگری فرم رسیدگی به شکایات	مسئول رسیدگی به شکایات	شهریور ۹۹				
۳	قرار دادن فرم در اختیار مراجعین	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				
۴	باز کردن صندوق های رسیدگی به شکایات به صورت ماهانه و کنترل سایت رسیدگی به شکایات هر روز	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				
۵	رسیدگی به شکایات واصله بلافاصله بعد از دریافت فرم	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				
۶	اعلام نتیجه رسیدگی به شاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				
۷	ارائه بازخورد مناسب به متشاکی	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				
۸	ارائه گزارش به مدیریت	مسئول رسیدگی به شکایات	در طول برنامه				

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

هدف کلی : ارتقاء شاخص های مدیریتی							G۱
هدف اختصاصی : افزایش رعایت حقوق گیرندگان خدمت به میزان ۲۰٪ نسبت به سال ۹۸							O۱
استراتژی : رضایت سنجی از گیرندگان خدمت							S۱
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه-تاریخ پایش	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	تهیه فرم رضایت سنجی از گیرندگان خدمت	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	فروردین ۹۹	میزان رضایت سنجی از مراجعین و گیرندگان خدمت	روش پایش: چک لیست رضایت سنجی روش محاسبه: درصد بدست آمده از چک لیست	پایان هر فصل	مسئول حقوق گیرندگان خدمت
۲	جمع آوری روزانه فرم های تکمیل شده	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۳	تحلیل ماهانه فرم ها	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۴	گزارش نتایج فرم ها به کمیته اخلاق و بهبود کیفیت	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				
۵	انجام مداخلات اصلاحی مصوب در کمیته	مسئول حقوق گیرندگان خدمت	در طول برنامه				

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان قزوین							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان قزوین							G۲
هدف اختصاصی : استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان قزوین							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS و حضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر ارزیابی عملکرد و توسعه مدیریت	۶ ماهه	طبق چک لیست	نظام پیشنهادات	مستمر	کلیه همکاران	ثبت حداقل ۲ پیشنهاد هر یک از کارکنان در سامانه نظام پیشنهادات	۸
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی	پیگیری درصد وصولی از محل بدهکاران سنواتی	۹
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی	پیگیری در صد وصول جاری روستایی	۱۰

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان البرز							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان البرز							G۲
هدف اختصاصی :استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان البرز							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS و حضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی	پیگیری درصد وصول در آمد سرمایه ای	۸

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان آوج							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان آوج							G۲
هدف اختصاصی :استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان آوج							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS و حضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر ارزیابی عملکرد و توسعه مدیریت	۶ ماهه	طبق چک لیست	نظام پیشنهادات	مستمر	کلیه همکاران	ثبت حداقل ۲ پیشنهاد هر یک از کارکنان در سامانه نظام پیشنهادات	۸
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی	پیگیری درصد وصولی از محل بدهکاران سنواتی	۹
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی	پیگیری در صد وصول جاری روستایی	۱۰

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان آبیگ							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان آبیگ							G۲
هدف اختصاصی :استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان آبیگ							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS وحضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر ارزیابی عملکرد و توسعه مدیریت	۶ ماهه	طبق چک لیست	نظام پیشنهادات	مستمر	کلیه همکاران	ثبت حداقل ۲ پیشنهاد هر یک از کارکنان در سامانه نظام پیشنهادات	۸
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصولی از محل بدهکاران سنواتی	۹
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری در صد وصول جاری روستایی	۱۰
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصول سرمایه ای	۱۱
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری چگالی حوادث انشعاب	۱۳
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری درصد تحقق بازسازی شبکه	۱۴

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان بوئین زهرا							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان بوئین زهرا							G۲
هدف اختصاصی :استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان بوئین زهرا							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS وحضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر ارزیابی عملکرد و توسعه مدیریت	۶ ماهه	طبق چک لیست	نظام پیشنهادات	مستمر	کلیه همکاران	ثبت حداقل ۲ پیشنهاد هر یک از کارکنان در سامانه نظام پیشنهادات	۸
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصولی از محل بدهکاران سنواتی	۹
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری در صد وصول جاری روستایی	۱۰
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصول سرمایه ای	۱۱
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری چگالی حوادث انشعاب	۱۳
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری درصد تحقق بازسازی شبکه	۱۴

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

برنامه اصلاحی شهرستان تاکستان							
هدف کلی : ارتقاء شاخص های ارزیابی داخلی شهرستان تاکستان							G۲
هدف اختصاصی : استقرار برنامه جهت بهبود عملکرد شاخصهای اختصاصی شهرستان							O۱
استراتژی : تدوین برنامه جهت افزایش عملکرد آبفا شهرستان تاکستان							S۲
ردیف	شرح فعالیت	مسئول اجرا	زمان اجرا	عنوان شاخص	روش پایش-روش محاسبه	تاریخ پایش	مسئول پایش برنامه
۱	پایش هر روز آب شهر و روستا از نظر میکروبی	دفتر کنترل کیفی	مستمر	مطلوبیت میکروبی آب	درصد مطلوبیت میکروبی	پایش هر ماه	دفتر پایش و ارزیابی عملکرد
۲	اطلاع رسانی اخبار	تمامی دفاتر	در طول برنامه	روابط عمومی	تعداد خبر منتشر شده به سرانه	فصلی	دفتر روابط عمومی
۳	نظارت بر برگزاری مانورها، آموزش و جلسات ستادی IMS و حضور در ممیزی HSE	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه	hse	طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بحران و ارزیابی عملکرد
۴	ثبت اطلاعات دقیق و به موقع در ثبتا	دفتر بهره برداری و فاضلاب	در طول برنامه		طبق چک لیست	ماهانه	دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد
۵	پیگیری زمان اعلام حادثه تا پایان حادثه	دفتر حوادث	در طول برنامه	متوسط زمان رسیدگی به حوادث	طبق چک لیست	هفتگی	دفتر حوادث و ارزیابی عملکرد

تدوین برنامه اصلاحی با توجه به نتایج ارزیابی عملکرد

مسئول میز خدمت ستاد و دفتر ارزیابی عملکرد	فصلی	طبق چک لیست	میز خدمت	مستمر	اداره خدمات مشترکین	استمرار ارائه خدمات شایسته به ارباب رجوع در میز خدمت حضوری و ثبت نظر سنجی از ارباب رجوع	۶
دفتر توسعه مدیریت و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	ایزو	مستمر	کلیه دفاتر شهرستان	مشارکت در IMS	۷
دفتر ارزیابی عملکرد و توسعه مدیریت	۶ ماهه	طبق چک لیست	نظام پیشنهادات	مستمر	کلیه همکاران	ثبت حداقل ۲ پیشنهاد هر یک از کارکنان در سامانه نظام پیشنهادات	۸
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	امور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصولی از محل بدهکاران سنواتی	۹
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری در صد وصول جاری روستایی	۱۰
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مور مالی و مشترکین	پیگیری درصد وصول سرمایه ای	۱۱
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری چگالی حوادث انشعاب	۱۳
دفتر بهره برداری و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	طرح و توسعه	مستمر	بهره برداری	پیگیری درصد تحقق بازسازی شبکه	۱۴
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مالی	پیگیری اخذ صور تجلسات شهرداری	۱۵
دفتر امور مالی و ارزیابی عملکرد	۶ ماهه	طبق چک لیست	مالی	مستمر	مالی	قیمت تمام شده آب در نقطه سر به سر	۱۶